

KLACHTENREGLEMENT

Uitgangspunt van de klachtenregeling van Peter Janssen Re-integratie & Arbeidsdeskundig Advies, gevestigd Eisenderstraat 25, 6165 CT te Geleen, is dat cliënten op een correcte manier worden bejegend. Onder een klacht verstaan wij een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van Peter Janssen Re-integratie & Arbeidsdeskundig Advies. Klachten worden met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder afgesproken procedure.

1. Hoewel wij ook mondelinge klachten in behandeling nemen, geven wij de voorkeur aan schriftelijke klachten, aangezien deze dan ook van uw zijde zijn vastgelegd en door ons gemakkelijker in behandeling genomen kunnen worden. Cliënt dient persoonlijk de klacht te melden bij Peter Janssen Re-integratie & Arbeidsdeskundig Advies. De klager kan zich door een derde laten bijstaan.
2. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke of mondelinge bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging worden opgenomen: de datum van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, in eerste instantie Peter Janssen. (Eigenaar van Peter Janssen Re-integratie & Arbeidsdeskundig Advies).
6. Beide partijen (de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld.
8. De klager wordt schriftelijk of mondeling en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. Indien partijen er onderling niet uitkomen kan de klager zich wenden tot de opdrachtgever. Indien u geen opdrachtgever heeft, dan schakelen wij een onafhankelijke mediator in, welke als neutrale gespreksleider op zal treden.
10. Peter Janssen Re-integratie & Arbeidsdeskundig Advies draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien de klager meent dat zijn/haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de klager escaleren naar de opdrachtgever.

Naam & handtekening:

Plaats & datum: