

Klachtenregeling Van Koersveld

De klachtenregeling heeft als uitgangspunt dat cliënten op een correcte manier worden bejegend. Klachten worden met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder afgesproken procedure.

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op personeel werkzaam voor Van Koersveld als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die werkzaamheden verrichten ten behoeven van Van Koersveld.
2. Klachten kunnen worden ingediend bij ing. GM Reniers, onafhankelijk geregistreerd en gecertificeerd MNI Mediator en gecertificeerd register arbeidsdeskundige, wonende Markenlaan 15, 1355BB Almere, telefoon 036 – 5400270.
3. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke 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.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
5. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
6. 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.
7. 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.
8. De klacht wordt binnen 4 weken na indiening van de klacht behandeld.
9. De klager wordt schriftelijk 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.
10. Van Koersveld 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.
11. Als de klacht naar de mening van de klager onvoldoende is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) (www.register-arbeidsdeskundigen.nl), bij het NMI (www.nmi-mediation.nl) of bij de opdrachtgever.