

Klachten reglement

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Lia Vries loopbaanontwikkeling is wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten.

Om die reden hanteert Lia Vries Loopbaanontwikkeling onderstaand reglement.

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen over de behandeling door een medewerker van Lia Vries Loopbaanontwikkeling.

2. Lia Vries Loopbaanontwikkeling: Lia Vries loopbaanontwikkeling, gevestigd aan het Timorplein 55, 1094 CC Amsterdam en het vooreiland 18, 1671 HN Medemblik

Artikel 2. Voorwaarden

Iedere belanghebbende binnen een door Lia Vries loopbaanontwikkeling uit te voeren outplacement, reïntegratie of loopbaanbegeleidingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.

De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Lia Vries Loopbaanontwikkeling. Een schriftelijk ontvangen klacht: zal schriftelijk worden bevestigd binnen vijf werkdagen.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. Naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handel waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichtingen tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indien de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht anoniem is.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst over de klacht door de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directeur Lia Vries Loopbaanontwikkeling. De directeur handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschied in dat geval door een persoon dien in ieder geval niet bij de gedragingen is betrokken is geweest. In deze situatie zal persoon vanuit de organisatie DreamJob of Netwerk- partners wordt gevraagd de klacht in behandeling te nemen.

4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directeur binnen vijf werkdagen een ontvangst bevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

4.3 De directeur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een motiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Amsterdam januari 2011

L. Vries

Directeur Lia Vries Loopbaanontwikkeling