



KLACHTENREGELING

Actor Consultancy



VERSIE 5
FEBRUARI 2020

Klachtenregeling

Actor Consultancy is verantwoordelijk voor het verwerken van klachten, zoals wordt uitgelegd in deze klachtenregeling. In deze klachtenregeling kunt u lezen hoe de organisatie omgaat met een klacht.

Heeft u hier een vraag over? Neem dan contact met ons op via één van onderstaande contactgegevens:

Post- en bezoekadres: Actor Consultancy
Jan Wolkerslaan 37A
2343 BL Oegstgeest

Telefoonnummer: 071-5150240

Website en emailadres: info@actor-consultancy.nl
www.actor-consultancy.nl

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Actor Consultancy is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteert Actor Consultancy onderstaand reglement.

Definitie van een klacht

1. Klacht: In dit reglement 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 van en/of behandeling door een medewerker van Actor Consultancy.
2. Actor Consultancy: Actor Consultancy, gevestigd op Jan Wolkerslaan 37A, 2343 BL Oegstgeest.

Rechten en plichten van de indiener

1. Iedere belanghebbende binnen een door Actor Consultancy uit te voeren jobcoachtraject of re-integratietraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Actor Consultancy. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 10 werkdagen.
3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - naam en adres van de melder;
 - de datum van de melding;

- een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Geen verplichting tot afhandeling klacht

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht anoniem is;
- de klacht geen relatie heeft met ons bedrijf/onze dienstverlening.

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 van de klacht door de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Klachtenprocedure

1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directeur van Actor Consultancy. De directeur handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.

2. Na ontvangst van de klacht zendt de directeur binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens wordt dan in eigen woorden de klacht weergegeven.

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

4. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

5. Bij iedere klacht wordt er geregistreerd op welke datum de klacht binnen is gekomen, de datum waarop de ontvangstbevestiging is verstuurd, wie de behandelaar van de klacht is, de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

6. Indien beide partijen er samen niet uit komen, zal mediation worden ingeschakeld.