

Klachtenregeling Intermit, inwerkingtreding 01-01-2014

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten ten aanzien van de gedragingen van Intermit of een aan Intermit gerelateerde medewerker, in dienst van of voor bevoegd handelend namens de organisatie.

1 DOEL VAN DE REGELING

1. Met deze klachtenregeling worden de volgende doelen nagestreefd:
 - a. de kwaliteit van de diensten van Intermit vergroten;
 - b. de positie van de opdrachtgever en de klant ten aanzien van de dienstverlening verbeteren.
2. Daarnaast heeft de regeling een duidelijk intern gericht doel, namelijk de gewenste of noodzakelijke gedragswijzigingen van eenieder die werkzaamheden verricht voor Intermit, ongeacht of hij of zij in dienst is van Intermit of ingehuurd, te bewerkstelligen.
3. Deze doelen worden gerealiseerd door een kwalitatief goede behandeling van ingediende klachten en de terugkoppeling van informatie hierover aan alle betrokkenen.

2 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Intermit: het adviesbureau van arbeidsdeskundigen, reïntegratiedeskundigen, mediators en bedrijfsadviseurs, gevestigd aan de Dalempromenade 14, 5035 KL Tilburg, Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 62954164.
- b. iedere uiting van ongenoegen door de klant waarop deze kennelijk een reactie verwacht, over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van of bevoegd handelend namens Intermit.
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Intermit BV, ongeacht of hij of zij in dienst is van Intermit BV of ingehuurd.
- d. Ontvanger: een medewerker van Intermit BV, die de klacht in ontvangst neemt.
- e. Klager: degene die een klacht indient.
- f. Beklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- g. SRA: Stichting Register Arbeidsdeskundigen.
- h. MfN: Mediation federatie Nederland

Artikel 2. Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA)

Een klacht met betrekking tot het arbeidsdeskundig handelen van een voor Intermit werkzame en bij de SRA geregistreerde arbeidsdeskundige kan door klager desgewenst bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen worden ingediend.

Artikel 3. Mediation federatie Nederland

Voor klachten met betrekking tot mediation wordt de klachtenregeling van het Mediation federatie Nederland (MfN) gevolgd.

Artikel 4. Behoorlijke behandeling

Intermit draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

3 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 1. Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij Intermit.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Een klacht als genoemd onder 4.2. wordt pas na ondertekening van het verslag in behandeling genomen.
4. De klacht bevat:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - b. de dagtekening;
 - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

6. Intermit kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen, indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht én klager in de gelegenheid is gesteld, de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 2. Interventie

1. Zodra Intermit naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Intermit ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn/haar klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

1. Intermit bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 8 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de contactpersoon;
 - c. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Intermit zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 4. Onpartijdige klachtafhandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de eigenaar van Intermit, tenzij:
 - a. deze zelf onderwerp is van de klacht;
 - b. deze de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 7.1. van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker of derde die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 5. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Intermit is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan 3 maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die voor het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of bij de SRA onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake van dezelfde klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6. Toezendingsplicht beklagde

Aan de beklagde, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij behorende stukken meegezonden.

Artikel 7. Hoorplicht

1. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 8. Afhandelingstermijn

1. De totale klachtenprocedure duurt niet langer dan zes weken.
2. Wordt het onderzoek vertraagd, dan worden de klager en de beklagde hierover door de klachtbehandelaar geïnformeerd, waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven.

Artikel 9. Afhandeling

1. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar het onderzoek van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Intermit daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Intermit kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.