

Klachtenregeling Nexxtep Reintegratie & Advies

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens Nexxtep Reintegratie & Advies of een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon, betreffende de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- Klachtenfunctionaris: de persoon binnen Nexxtep Reintegratie & Advies die is belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Nexxtep Reintegratie & Advies en de cliënt.
2. Nexxtep Reintegratie & Advies draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van klachten conform deze regeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

Deze regeling heeft tot doel:

- a. een heldere procedure vast te leggen voor een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten;
- b. inzicht te verkrijgen in de oorzaken van klachten;
- c. het behouden en versterken van klantrelaties via goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te ondersteunen en trainen in klantgericht reageren op klachten;
- e. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren op basis van klachtenanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar en op verzoek beschikbaar. Nexxtep Reintegratie & Advies informeert de cliënt bij aanvang van de dienstverlening over het bestaan van deze regeling.
2. Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de zaak worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Artikel 5 - Interne klachtenprocedure

1. Een klacht wordt ingediend bij Martin de Jong, die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris informeert de betrokken medewerker over de klacht en geeft beide partijen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
3. De betrokken medewerker tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, eventueel met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtenfunctionaris een oordeel uit, tenzij een verlenging noodzakelijk is. In dat geval wordt de klager geïnformeerd over de reden en de verwachte termijn.
5. De klager en de betrokken medewerker ontvangen schriftelijk het oordeel, eventueel met aanbevelingen.

6. Bij een bevredigende afhandeling tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de betrokken medewerker het oordeel.

Artikel 6 - Vertrouwelijkheid en kosteloosheid

1. De klachtenfunctionaris en andere betrokkenen behandelen de klacht vertrouwelijk.
2. Voor de behandeling van de klacht worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en afhandeling van de klacht.
2. De betrokken medewerker informeert de klachtenfunctionaris over contact met de klager en eventuele oplossingen.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang.
4. De klachtenfunctionaris onderhoudt het klachtdossier.

Artikel 8 - Klachtregistratie en evaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert iedere klacht en categoriseert deze naar onderwerp(en).
2. Indien van toepassing wordt een klacht onder meerdere categorieën geschaard.
3. Periodiek rapporteert de klachtenfunctionaris over de afgehandelde klachten en doet aanbevelingen voor verbetering van procedures.
4. Minimaal één keer per jaar worden de verslagen en aanbevelingen binnen Nexxtep Reintegratie & Advies besproken en ter besluitvorming voorgelegd.