

KLACHTENREGELEMENT van ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN

Inhoud:

1. Klachtrecht
2. Het indienen van een klacht
3. Ontvangstbevestiging
4. Klachtbehandeling
5. Hoorzitting
6. De beslissing
7. (Rechts)bijstand
8. Beroep
9. Registratie

1. Klachtrecht

1.1. Voor cliënten van ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN die zich door een gedraging (handelen of nalaten) van een medewerk(st)er onheus bejegend achten of zich in enig persoonlijk belang geschaad menen, staat de mogelijkheid van een klachtprocedure open.

1.2. Onder medewerk(st)er is mede begrepen diegene die in opdracht van ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN werkzaamheden ten behoeve van de door ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN op zich genomen taken verricht dan wel heeft verricht.

2. Het indienen van een klacht

2.1. De klacht dient uiterlijk binnen twee maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, te worden ingediend, tenzij blijkt dat de klacht zo spoedig als redelijkerwijs van klager verlangd kon worden, is ingediend.

2.2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en dient te worden gericht aan de Algemeen Directeur van ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN, postbus 40197, 8004 DD Zwolle.

2.3. Ingeval van een mondelinge klacht wordt klager een klachtformulier toegezonden met het verzoek dit formulier ingevuld en ondertekend te retourneren.

3. Ontvangstbevestiging

3.1. De ontvangst van de klacht wordt onverwijld door de Algemeen Directeur schriftelijk bevestigd, en klager wordt in het bezit gesteld van een exemplaar van dit klachtenregelement.

3.2. De bevestiging bevat naast de datum van ontvangst een beknopte weergave van de klacht.

4. Klachtbehandeling

4.1. De Algemeen Directeur onderzoekt de klacht en tracht tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.

4.2. Wanneer de Algemeen Directeur niet tot een voor klager aanvaardbare oplossing kan komen, dan neemt hij binnen vier weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een beslissing.

5. Hoorzitting

5.1. Indien klager dan wel de Algemeen Directeur daartoe de wens te kennen geeft, wordt binnen twee weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een hoorzitting belegd.

5.2. Klager ontvangt een exemplaar van het verslag van de hoorzitting ter goedkeuring waarna binnen twee weken de Algemeen Directeur een beslissing neemt.

6. De beslissing

6.1. De beslissing van de Algemeen Directeur is met redenen omkleed en wordt in afschrift toegezonden aan klager en aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

6.2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens aan klager medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen binnen ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN daaraan worden verbonden.

7. (Rechts)bijstand

7.1. Klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

7.2. De kosten van een raadsman of vertrouwenspersoon zijn steeds voor rekening van klager en worden daarom niet door ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN vergoed.

8. Beroep

8.1. Klager heeft het recht de wijze van klachtbehandeling en de beslissing van de Algemeen Directeur ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon (070) 3 563 563, fax (070) 3 607 572, e-mail: .

8.2. Op grond van de Wet Nationale Ombudsman dient dit voorleggen uiterlijk binnen een jaar na dagtekening van de beslissing van de Algemeen Directeur te geschieden.

9. Registratie

9.1. ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN houdt een geanonimiseerde registratie bij van ingediende klachten, van de aard daarvan, evenals van de naar aanleiding van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten binnen ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN genomen maatregelen.

9.2. Deze registratie wordt desverlangd naar de opdrachtgever(s) van ISDRIE PERSONEELSDIENSTEN gezonden