

Klachtenreglement Solvid Employability BV

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Solvid Employability BV, gevestigd Ringbaan Oost 116b 5013 CD te Tilburg, ingeschreven bij Kamer van Koophandel Brabant onder KvK nummer 53708814;
- b. klacht: iedere uiting van ongenoegen over (een gedraging, handeling of nalaten door) (een medewerker van) Solvid Employability BV;
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Solvid Employability BV, ongeacht of hij of zij in dienst is van Solvid Employability BV of ingehuurd;
- d. ontvanger: een medewerker van Solvid Employability BV die de klacht in ontvangst neemt;
- e. klager: diegene die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Solvid Employability BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Solvid Employability BV;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Solvid Employability BV, wordt aangemerkt als een gedraging van Solvid Employability BV.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Solvid Employability BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht bij voorkeur schriftelijk in bij de directie van Solvid Employability BV;
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt;
3. De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. 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;
5. Solvid Employability BV kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen, hiervan wordt de klager op de hoogte gesteld met vermelding van de reden.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra Solvid Employability BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is 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 Solvid Employability BV ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Solvid Employability BV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen zeven werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;

Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de officemanager van Solvid Employability BV tenzij:
 - a. de officemanager zelf onderwerp is van de klacht;
 - b. de officemanager de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de directie die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Solvid Employability BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- d. zolang ter zake daarvan 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. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Solvid Employability BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid 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 11 Afhandelingstermijn

1. Solvid Employability BV handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.

Artikel 12 Afhandeling

1. Solvid Employability BV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;

2. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

3. In geval een klager meent dan zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.

4. Klagers worden gewezen op het klachtreglement

HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Solvid Employability BV draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld;

2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Solvid Employability BV;

2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 oktober 2011.

Solvid Employability BV

Tilburg, 1 oktober 2011