

## KLACHTENREGLEMENT STARTKRACHT

Deze klachtenregeling is te allen tijde opvraagbaar bij StartKracht.

### 1. INDIENING KLACHT

- 1.1 Indien een klant niet tevreden is over de dienstverlening van StartKracht kan hij of zij mondeling of schriftelijk een klacht indienen. De klacht wordt geregistreerd door invulling van het daarvoor bestemde klachtenformulier, dat is opgenomen in de bijlage.
- 1.2 Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen / uitlatingen van de eigen medewerkers van StartKracht, maar ook op gedragingen / uitlatingen die zijn gedaan door derden die in opdracht van StartKracht werkzaamheden ten behoeve van de klant hebben verricht.
- 1.3 Onder klant wordt verstaan:
  - Een opdrachtgever,
  - Een cliënt die bemiddeld / begeleid / gecoacht wordt,
  - Een werkgever waar een cliënt geplaatst is.
- 1.4 De klacht kan worden ingediend bij Eddy Dekkers, directeur van StartKracht.

### 2. ONTVANGST KLACHT

- 2.1 Na indiening van de klacht wordt aan de indiener daarvan binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden. In deze bevestiging zijn in ieder geval de datum waarop de gedragingen en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden opgenomen, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 2.2 Van het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### 3. AFHANDELING KLACHT

- 3.1 De klacht wordt afgehandeld door een onafhankelijke persoon, die niet bij de gedraging en / of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- 3.2 Zowel de klant als (eventueel) overige betrokken partijen op wie de klacht betrekking hebben worden in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten.
- 3.3 De indiener van de klacht en alle overige betrokken partijen ontvangen uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht een schriftelijk verslag en een gemotiveerde reactie van StartKracht, waarin de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen worden vermeld.
- 3.4 De klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken na indiending afgehandeld.
- 3.5 Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de (wijze van) afhandeling zullen partijen in gezamenlijk overleg een onafhankelijke derde partij aanwijzen, wiens oordeel als bindend zal worden aangenomen.

Dongen, opgesteld 1 augustus 2016

## KLACHTENFORMULIER

Naam organisatie / cliënt:

Adres:

Tel:

Contactpersoon bij organisatie:

Functie contactpersoon:

Tel:

### OMSCHRIJVING KLACHT

(relevante stukken graag meezenden)

Datum:

Handtekening: