

## Klachtenprocedure

### A. Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid.
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging of uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaats gevonden.

### B. Indiening van een klacht

#### Artikel 2

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Welke Professionals zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen of uitgelaten, een klacht in te dienen bij Welke Professionals.
- 2.2 Onder medewerkers van Welke Professionals, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Welke Professionals werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Welke Professionals hebben verricht.

#### Artikel 3

- 3.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Welke Professionals t.a.v. het bedrijfsbureau worden ingediend.
- 3.2 Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - naam en adres van betrokkene;
  - naam van de persoon op wiens gedraging dan of uitlating de klacht betrekking heeft;
  - datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaats gevonden;
  - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.3 Betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### C. Ontvangstbevestiging

#### Artikel 4

- 4.1 De ontvangst van de ingediende klacht wordt binnen een week schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
  - datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaats gevonden;
  - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
  - vermelding van een contactpersoon tot wie betrokkene zich desgewenst kan melden.
- 4.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hier van op de hoogte gesteld.

### D. Wijze van behandeling

#### Artikel 5

- 5.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende of medevenoot van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is

geweest. In geval van medebetrokkenheid van de leidinggevende of medevennoot wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende of andere medevennoot.

5.2 Welke Professionals is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
- wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt betrokkene zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na indiening van de klacht schriftelijk geïnformeerd.

#### **Artikel 6**

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

#### **Artikel 7**

7.1 Welke Professionals stelt betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

7.2 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden.

#### **Artikel 8**

8.1 Welke Professionals handelt de klacht af binnen vier weken na indiening.

8.2 Welke Professionals kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Betrokkene wordt van de verdaging schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

#### **Artikel 9**

Welke Professionals stelt betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen, die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

### **E. Registratie**

#### **Artikel 10**

10.1 Welke Professionals draagt zorg voor de registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

10.2 Welke Professionals zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

### **F. Slotbepalingen**

#### **Artikel 11**

11.1 Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Welke Professionals aan de Huizermaatweg 17 te Huizen.

11.2 Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

#### **Artikel 12**

Dit reglement is met ingang van 1 januari 2013 in werking getreden.