

KLACHTENREGLEMENT

Inhoud

KLACHTENREGLEMENT.....	1
Klachtenreglement Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A.	2

Klachtenreglement Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A.

Als adviesbureau verzorgt Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A. jaarlijks een groot aantal trajecten voor uiteenlopende opdrachtgevers. De partners van Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A. zetten zich ervoor in om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren ten dienste van de betreffende cliënten.

Het kan echter gebeuren, dat een cliënt ergens niet tevreden over is. Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A. wil dat graag weten. Enerzijds om te bekijken of de cliënt alsnog tegemoetgekomen kan worden, anderzijds om onze dienstverlening aan anderen te kunnen verbeteren. De cliënt kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende partner. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter om uiteenlopende redenen niet gewenst door de cliënt.

Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Perspectief Adviesgroep Coöperatie U.A. (in het vervolg 'Perspectief Adviesgroep'). Deze klacht wordt dan zo correct mogelijk behandeld.

Hoe dat precies gaat, is verwoord in onderstaand klachtenreglement:

1. De mogelijkheid van het indienen van een klacht en de zorgvuldige behandeling daarvan wordt op verzoek van de cliënt aan het begin van het dienstverleningstraject door Perspectief Adviesgroep mondeling en/of schriftelijk kenbaar gemaakt aan iedere cliënt. Dit exemplaar van het Klachtenreglement kan dan worden overhandigd.
2. Elke cliënt van Perspectief Adviesgroep kan een klacht indienen.
3. De cliënt met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
4. De klacht moet schriftelijk worden ingediend.
5. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen partners van Perspectief Adviesgroep als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door derden die in opdracht van Perspectief Adviesgroep werkzaamheden ten behoeve van de cliënt verrichten of verricht hebben.
6. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
 - o wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen)?
 - o waar en wanneer is dit gebeurd?
 - o waarom de klager daarover ontevreden is?
 - o wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk)?
7. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
8. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die: a. langer dan een half jaar voor indiening van de klacht plaats vond; b. niet tot de verantwoordelijkheid van Perspectief Adviesgroep behoort.

9. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. (indien van toepassing wordt de klager geïnformeerd over de verdere mogelijkheden.) De behandeling van de klacht geschiedt altijd door een onafhankelijke partner van Perspectief Adviesgroep die zelf niet betrokken is bij de klacht. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt.
10. De klacht wordt zo mogelijk binnen een periode van 4 weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de klacht afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt volgt met vermelding van reden(en) een nieuwe einddatum.
11. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden.
12. Perspectief Adviesgroep 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. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Perspectief Adviesgroep kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij Perspectief Adviesgroep zelf.
13. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling van de klacht dan kan de klager een verzoek om mediation doen.
14. Het klachtenreglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van Perspectief Adviesgroep op de Bomkade 18, 3311 JD te Dordrecht. Op verzoek wordt aan eenieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft. Tevens kunt u dit reglement vinden op de website van Perspectief Adviesgroep: <https://www.perspectief-adviesgroep.nl>.
15. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Perspectief Adviesgroep. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
16. Aan de opdrachtgever die dat wenst, verstuurt Perspectief Adviesgroep een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de betreffende opdrachtgever.
17. Klachten kunnen worden verstuurd naar: Perspectief Adviesgroep, t.a.v. afdeling Administratie, Bomkade 18, 3311 JD te Dordrecht/
administratie@perspectief-adviesgroep.nl.
18. In geval er gekozen wordt voor externe mediation zal worden benaderd: TroMotive, de heer H. Troost, lid NMV, www.mediatorsvereniging.nl.