

Klachtenreglement Metalektro Personeelsdiensten ten behoeve van deelnemers/cliënten

Ten aanzien van het indienen van een klacht gelden bij Metalektro Personeelsdiensten de volgende afspraken:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij Metalektro Personeelsdiensten worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het handelen van Metalektro Personeelsdiensten zelf, als op gedragingen en/of uitlatingen die zijn gedaan door derden, die in opdracht van Metalektro Personeelsdiensten werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Metalektro Personeelsdiensten hebben verricht of verrichten.
- De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht. Hierin staan tenminste opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaats gevonden, alsmede een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een korte samenvatting van de vervolprocedure.
- Een klacht hoeft niet in behandeling worden genomen, indien het een gedraging en/of gebeurtenis betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft / hebben plaats gevonden.
- Van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling geschiedt door een in gezamenlijk overleg door beide partijen aan te wijzen derde onafhankelijke en deskundige persoon, die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- Deze persoon zal verzocht worden de geheimhoudingsplicht te hanteren en de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk te beschermen.
- Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de degene op wie de klacht betrekking heeft toegezonden.
- Zowel de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een door hem/haarzelf gekozen persoon.
- Een klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.
- 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 zijn door Metalektro Personeelsdiensten of zullen worden genomen.
- Metalektro Personeelsdiensten draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klacht genomen maatregelen.
- Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Metalektro Personeelsdiensten voornoemde registratie (periodiek en conform overeengekomen opzet) aan een opdrachtgever toezenden.
- Iedere cliënt van Metalektro Personeelsdiensten ontvangt bij intake een exemplaar van het onderhavige reglement.

Datum: 23 november 2010

A.B. ten Cate
Directeur
Metalektro Personeelsdiensten