



Klachtenreglement

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Amplooi : die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op Re-integratie, Outplacement en/of Loopbaancoaching van personen;
- de directie: de dagelijkse directie van Amplooi ;
- de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Amplooi of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Amplooi , zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Amplooi .

Artikel 2

Amplooi draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

De directie is belast met de behandeling van klachten.

Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie, exclusief het betreffende directielid, van Amplooi de klachten af.

Artikel 4

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;
- dagtekening van de klacht.
- korte omschrijving van de klacht.
- ondertekening.

Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. De termijn van afhandeling van de mondeling klacht door Amplooi vangt aan op het moment van indienen van de mondelinge klacht.



Artikel 5

Zodra Amplooi naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke of mondelinge klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

Amplooi is niet verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Amplooi maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Tenzij deze derden zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject door Amplooi dan is Amplooi wel verplicht schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen.

Amplooi is niet verplicht de schriftelijke klacht of mondelinge te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

Amplooi stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Amplooi bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Amplooi bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.



Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Amplooi wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Amplooi kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Amplooi besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

Amplooi handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Amplooi te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Amplooi de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Amplooi stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Amplooi daaraan verbindt.

Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Amplooi gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Consumentenbond.

Artikel 12

Amplooi draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.



Artikel 13

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2005 en vervangt eerdere versies.

Artikel 14

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Amplooi'