

Klachtenregeling Cetrion Consultancy B.V.

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten gericht aan Cetrion Consultancy B.V., of een aan Cetrion Consultancy B.V. gerelateerde medewerker of interventie partij, in dienst van deze organisatie.

HOOFDSTUK 1: KLACHTEN DIENSTVERLENING

Artikel 1 Toepassingsgebied

Een klacht is een uiting van ongenoegen door de klager. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van Cetrion Consultancy B.V. en/of haar medewerkers richting (werknemers van) opdrachtgevers en hun cliënten, die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kunnen worden. Een klacht kan alleen ingediend worden door een (werknemer van de) opdrachtgever van Cetrion Consultancy B.V. en diens cliënten voor wat betreft het handelen van Cetrion Consultancy B.V.

Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 3 Bevoegdheid tot afdoening van een klacht

De klachtencoördinator van Cetrion Consultancy B.V. is in opdracht van de directie bevoegd tot afdoening van een klacht, tenzij deze regeling anders bepaald. De klachtencoördinator is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator rapporteert direct aan de directie van Cetrion Consultancy B.V.

Artikel 4 Ontvangst en registratie van een klacht

- De klacht dient schriftelijk ingediend te worden (per post: Pascalweg 2, 6662 NX Elst) of per e-mail: [info@cetrion.nl].
- De klacht wordt geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem van Cetrion Consultancy B.V.
- Ontvangst van de klacht wordt binnen een week bevestigd onder vermelding van de ontvangstdatum. Wanneer de klacht schriftelijk is binnengekomen, geschiedt de ontvangst tevens schriftelijk. Indien de klacht per e-mail is ingediend, dan wordt de klacht ook per e-mail bevestigd.
- Na ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstbevestiging neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de klager om de klacht verder te bespreken.

Artikel 5 Voorwaarden ingediende klacht

- Een klacht bevat de volgende gegevens:
 - Naam en adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - De reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging.

Artikel 6 Inrichting onderzoek

- De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken partijen.
- De klachtencoördinator vat de reactie van de betrokkene samen en verwerkt deze in het kwaliteitsmanagementsysteem.
- De klachtencoördinator informeert betrokkenen over de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar de werkelijkheid. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en van de betrokken partij.
- De klachtencoördinator dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen betrokken partijen. Het resultaat van dit eventuele gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 Corrigerende maatregelen

- De gedragingen waarop de klacht betrekking heeft worden op basis van onderzoek eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid.
- De klachtencoördinator bepaalt of de klacht gegrond is.
- Vervolgens besluit hij aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden.
- De klachtencoördinator doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening.
- Als het telefonisch aanbod aangenomen wordt, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging naar de klager en betrokkene van datgene dat besproken is.
- Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd kwaliteitsmanagementsysteem.
- Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtencoördinator of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
- Indien een nieuw aanbod niet wenselijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden wordt klager zo snel mogelijk hiervan op de hoogte gesteld en ingelicht over de beroepsmogelijkheden (zie tevens artikel 8 en 12).

Artikel 8 Verslaglegging

- De klachtencoördinator doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.
- De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en (on)gegrondheid van de klacht, alsmede de beroepsmogelijkheden.

Artikel 9 Preventieve maatregelen

De klachtencoördinator bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Artikel 10 Rapportage

De klachtencoördinator draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtencoördinator analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Artikel 11 Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan kan binnen één maand nadat de klacht is afgehandeld, door de klager een schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de directie van Cetrion Consultancy B.V. De klager wordt dan uitgenodigd om zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt de klager van de directie schriftelijk een uitspraak over de klacht.

In geval klager van mening is dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid voor de klager om zich te wenden tot de civiele rechter.

Cetrion Consultancy B.V.
Pascalweg 2
6662 NX ELST
T: 085-4868383
E: info@cetrion.nl