

Klachtenreglement

Ceelen Consultancy B.V. | Versie september 2026

1 Doel en toepasselijkheid

Ceelen Consultancy B.V. streeft naar een professionele, zorgvuldige en betrouwbare dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever, werknemer, cliënt of andere betrokkene niet tevreden is over onze dienstverlening.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend en op welke wijze deze wordt behandeld.

Het reglement is van toepassing op alle dienstverlening van Ceelen Consultancy B.V., waaronder arbeidsdeskundige onderzoeken en advisering, spoor 2-trajecten, re-integratiebegeleiding, bedrijfsanalyses, werkplekonderzoeken en overige arbeidsdeskundige en arbodienstverlening.

Klachten worden tevens gebruikt om waar mogelijk de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

2 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht: een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, een gedraging, handeling of het nalaten van Ceelen Consultancy B.V. of van een professional die namens Ceelen Consultancy B.V. werkzaamheden uitvoert.

Klager: de persoon of organisatie die een klacht indient, bijvoorbeeld een werknemer, cliënt, opdrachtgever of samenwerkingspartner.

Beklaagde: Ceelen Consultancy B.V. of de professional op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

Externe professional: een zelfstandig professional (zzp'er) die door Ceelen Consultancy B.V. wordt ingezet voor de uitvoering van een opdracht, waaronder een arbeidsdeskundige of spoor 2-specialist.

3 Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Ceelen Consultancy B.V.

E-mail: info@ceelenconsultancy.nl

De klacht bevat bij voorkeur:

- de naam en contactgegevens van de klager;
- de datum van indiening;
- een omschrijving van de gebeurtenis, gedraging of dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft;
- indien van toepassing de naam van de betrokken professional;
- eventuele relevante documenten of correspondentie.

Een mondeling gemelde klacht kan in overleg met de klager schriftelijk worden vastgelegd.

Wanneer informatie ontbreekt die noodzakelijk is om de klacht te behandelen, kan de klager worden gevraagd deze informatie aan te vullen.

Een klacht wordt bij voorkeur ingediend binnen één jaar na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

4 Ontvangst en behandeling

De klager ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging.

Een klacht over dienstverlening die rechtstreeks door Ceelen Consultancy B.V. is uitgevoerd, wordt door Ceelen Consultancy B.V. zelf behandeld.

Wanneer een klacht betrekking heeft op werkzaamheden die door een namens Ceelen Consultancy B.V. ingeschakelde externe professional zijn uitgevoerd, wordt de klacht voor behandeling aan deze professional voorgelegd. De externe professional is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en tijdige inhoudelijke behandeling en terugkoppeling.

Ceelen Consultancy B.V. blijft in dat geval betrokken bij de klachtenprocedure en bewaakt de voortgang en afhandeling.

Indien de klager en de externe professional niet tot een bevredigende oplossing komen, kan Ceelen Consultancy B.V. de klacht verder beoordelen en waar nodig passende maatregelen treffen.

Bij de behandeling van een klacht worden zowel de klager als de betrokken professional in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten wanneer dit voor een zorgvuldige beoordeling nodig is.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

5 Termijn en afhandeling

Ceelen Consultancy B.V. streeft ernaar een klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen.

Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek of overleg, wordt de klager hierover geïnformeerd en wordt aangegeven binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Na afronding ontvangt de klager een schriftelijke reactie met de bevindingen en, indien van toepassing, de maatregelen of verbeteracties die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Wanneer een klacht tijdens de behandeling naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klachtenprocedure worden beëindigd.

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten wanneer:

- dezelfde klacht eerder volgens dit reglement is behandeld en geen nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd;
- de gebeurtenis meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden en behandeling redelijkerwijs niet meer mogelijk is;
- de klacht geen betrekking heeft op Ceelen Consultancy B.V. of een door haar ingeschakelde professional;
- de zaak reeds wordt behandeld door een rechter, tuchtcollege of andere bevoegde instantie en gelijktijdige behandeling niet passend is.

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hierover geïnformeerd.

6 Klachten over arbeidsdeskundig handelen

Wanneer een klacht betrekking heeft op het professioneel handelen van een bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) geregistreerde arbeidsdeskundige, kan de klager gebruikmaken van de mogelijkheden die de SRA biedt voor klachten over geregistreerde arbeidsdeskundigen.

Meer informatie hierover is te vinden via:

www.register-arbeidsdeskundigen.nl

Dit kan zowel betrekking hebben op arbeidsdeskundig handelen van Rens Ceelen als op het handelen van een door Ceelen Consultancy B.V. ingeschakelde geregistreerde arbeidsdeskundige.

Voor klachten over spoor 2-trajecten, re-integratiebegeleiding of andere dienstverlening die niet onder de beroeps- of klachtenregeling van de SRA valt, geldt de klachtenprocedure van Ceelen Consultancy B.V., tenzij een andere klachten- of geschillenregeling van toepassing is.

7 Registratie, privacy en kwaliteitsverbetering

Ceelen Consultancy B.V. registreert ontvangen klachten om de afhandeling te kunnen volgen en om waar nodig de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden vertrouwelijk behandeld en verwerkt overeenkomstig de AVG en de privacyverklaring van Ceelen Consultancy B.V.

Klachten en bijbehorende stukken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Ontvangen klachten kunnen aanleiding zijn om werkwijzen, procedures of afspraken met externe professionals aan te passen.

8 Slotbepaling

Ceelen Consultancy B.V. kan dit klachtenreglement wijzigen wanneer ontwikkelingen in de dienstverlening, beroepsregels of wet- en regelgeving daar aanleiding toe geven.

De meest actuele versie is beschikbaar via de website van Ceelen Consultancy B.V.

Ceelen Consultancy B.V.

Galiciëstraat 9

6663 NR Lent

KvK-nummer: 92246370

E-mail: info@ceelenconsultancy.nl

Website: www.ceelenconsultancy.nl

Versie: september 2026