

Klachtenreglement Reflekt HRA

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Algemene begripsbepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een uiting van ontevredenheid.

Betrokkene de persoon tegen wie de gedragingen dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Partner/medewerker: de partner/medewerker van Reflekt HRA waartegen de klacht is ingediend. Onder partner wordt mede verstaan derden die in opdracht van Reflekt werkzaamheden ten behoeve van betrokkene hebben verricht.

Klachtenbehandelaar: de voorzitter van Reflekt HRA, zijnde Rob Alberigs.

Artikel 2 Rechten indiener

1. De betrokkene heeft het recht om over de wijze waarop partner/medewerker van Reflekt HRA, zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden tegenover hem hebben gedragen, dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Reflekt HRA.
2. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 2 Ontvangst en vastleggen klacht

Artikel 3 Klachtenprocedure

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Reflekt HRA worden ingediend (Weert 13, 6222 PG, Maastricht).

2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - naam en het adres van de betrokkene,
 - naam van de partner/medewerker op wiens gedragingen dan wel uitlating de klacht betrekking heeft,
 - datum waarop de gedragingen dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden,
 - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de voorzitter van Reflekt HRA, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede)betrokkenheid, wordt de klacht behandeld door een ander bestuurslid.
4. Reflekt HRA zal de klacht binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigen aan de betrokkene.
5. Aan de partner/medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
6. Reflekt HRA stelt betrokkene en de partner/medewerker op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
7. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan betrokkene en aan de partner/medewerker op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, toegezonden.

Reflekt HRA zal een ontvangen klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. Reflekt HRA kan de afhandeling van de klacht daarna nogmaals voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerde mededeling gedaan aan de betrokkene.

Reflekt HRA is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

1. deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld,
2. deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 4 Beslissing

Reflekt HRA stelt betrokkene en de partner/medewerker schriftelijk en gemotiveerd kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 5 Beroep tegen beslissing

Indien betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing door Reflekt HRA dan kan hij hierover contact zoeken met de geschillencommissie voor Consumentenzaken.

Paragraaf 3 Slotbepalingen

Artikel 6

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage en is opvraagbaar op het kantoor van Reflekt HRA (Weert 13, 6222 PG, Maastricht).
2. Dit reglement wordt gepubliceerd via de website www.reflektthra.nl.
3. Naar dit reglement wordt verwezen in alle Reflekt brochures en opdrachtbevestigingen.
4. Reflekt HRA dient ten aanzien van aangemelde betrokkenen, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:
 - het totale aantal ingediende klachten,
 - het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen,
 - het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld,
 - het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen,
 - het aantal ingediend klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

Artikel 7 Ingangsdatum

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2014