

Een klacht?

Wat betekent dat en hoe gaat dat?

U heeft een klacht ingediend bij Gemma Aalmans BV omdat u ontevreden bent over de manier waarop Gemma Aalmans BV u heeft behandeld. We proberen als Gemma Aalmans BV te voorkomen dat er iets mis gaat, maar als dat toch gebeurt willen wij u de gelegenheid geven om dat bij ons te melden om er iets aan te kunnen doen. Een gemotiveerde klacht is voor de organisatie van Gemma Aalmans BV waardevol; het geeft de gelegenheid om daar waar verbeteringen mogelijk zijn, dit te herkennen en aan te pakken. Daarom heeft Gemma Aalmans BV een procedure opgesteld die ervoor moet zorgen dat uw klacht met de nodige zorgvuldigheid wordt afgehandeld. Uw klacht wordt binnen Gemma Aalmans BV door een onafhankelijke contactpersoon begeleid. In dit verhaal vindt u een toelichting op de afhandeling van een klacht en het klachtenreglement van Gemma Aalmans BV waarop die procedure gebaseerd is.

De cliënt kan zijn/haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan Gemma Aalmans BV. In goed overleg kan dan samen naar een oplossing gezocht worden. Soms is deze weg niet gewenst door de cliënt. Hij/zij heeft dan de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij Gemma Aalmans BV. Deze klacht wordt dan behandeld op de wijze zoals in dit klachtenreglement wordt aangegeven.

Artikel I. Klacht:

Een klacht is een mondelinge dan wel schriftelijke (re-)actie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over gedragingen van en/of uitlatingen van Gemma Aalmans BV dan wel een door Gemma Aalmans BV ingeschakelde derde. De mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de wijze van behandeling daarvan wordt aan het begin van het re-integratietraject door Gemma Aalmans BV kenbaar gemaakt aan iedere cliënt.

Artikel II.

Dit klachtenreglement van Gemma Aalmans BV is op verzoek van de cliënt of diens ettelijke vertegenwoordiger in te zien en/of op schrift te verkrijgen.

Artikel III.

Op de internetsite Gemma Aalmans BV wordt naar het klachtenreglement verwezen.

Artikel IV

Elke cliënt van Gemma Aalmans BV kan een schriftelijke klacht indienen bij Gemma Aalmans BV, Afrikalaan 2 6199 AH Maastricht-Airport.

Artikel V

De cliënt met een klacht kan zich voor eigen rekening en risico laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.

Artikel VI

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats

vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en de verdere procedure voor de behandeling van de klacht.

Artikel VII

Voor het in behandeling nemen van een klacht dient klager met betrekking tot de klacht tenminste de volgende informatie te verstrekken:

- zijn persoonsgegevens, inclusief die van een eventuele gemachtigde of vertegenwoordiger
- aard van de klacht: wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen)
- waar en wanneer is gebeurd waarover de klacht betrekking heeft
- reden van de klacht
- de naam van de betrokkene of derde die door Gemma Aalmans BV is ingeschakeld

Artikel VIII

De klacht wordt door Gemma Aalmans BV niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond dan wel die niet tot de verantwoordelijkheid van Gemma Aalmans BV behoort.

Artikel IX

Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met vermelding van de reden waarom de klacht niet in behandeling werd genomen in kennis gesteld.

Artikel X

De klacht wordt in behandeling genomen door Gemma Aalmans BV.

Betreft de klacht mevrouw Gemma Aalmans dan zal de klacht in behandeling worden genomen door een onafhankelijke deskundige: Mevr. A. Rademakers.

De behandeling van de klacht gebeurt in ieder geval altijd door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Artikel XI

Behoudens het bepaalde in artikel VIII zullen zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, op hun verzoek, in de gelegenheid gesteld worden om te worden gehoord. Dit horen zal binnen 20 werkdagen na de indiening van de klacht gebeuren.

Artikel XII

Van het horen wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. Mocht degene die gehoord is binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verslag hierop niet hebben gereageerd dan wordt deze geacht met de inhoud van het verslag akkoord te zijn gegaan.

Artikel XIII

De klacht wordt binnen een periode van 20 werkdagen na indiening van de klacht afgehandeld. Als afhandeling binnen deze termijn naar het oordeel van de behandelaar niet mogelijk mocht zijn dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum, welke niet later zal zijn binnen 13 weken na indiening van de klacht.

Artikel XIV

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden genomen.

Artikel XV

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij een beroep doen bij de nationale ombudsman.

Artikel XVI

Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Gemma Aalmans BV. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten eventueel getroffen maatregelen.

Artikel XVII

Stoppen procedure. Het is heel goed mogelijk dat gedurende de behandeling van de klacht er wederzijds begrip is ontstaan voor de gedraging of dat klager tevreden is over de genomen of te nemen maatregelen. Klager kan op elk moment de procedure stopzetten. Gemma Aalmans BV zal alsdan schriftelijk bevestigen dat aan de klacht tot tevredenheid van betrokken partijen is tegemoet gekomen.

Artikel XVIII

Klachten gestuurd worden naar:

Gemma Aalmans BV
t.a.v.: mw. G. Aalmans
Afrikalaan 2
6199 AH Maastricht-Airport