

Klachtenreglement Eijkenaar & De Hoop

In het kader van de opdrachten die Eijkenaar & De Hoop uitvoert, houdt Eijkenaar & De Hoop zich aan het volgende ten aanzien van de afhandeling van klachten.

- Onder een klacht wordt verstaan: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Eijkenaar & De Hoop.
- Het doel van het klachtenreglement is het op zorgvuldige wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaak en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij Eijkenaar & De Hoop.

Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar het mailadres info@eijkenaarendehoop.nl. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste: de naam, adres, telefoonnummer en het mailadres van de melder, de datum van de melding en een korte omschrijving van de klacht. De mondelinge klacht kan ingediend worden bij Anita Eijkenaar (06-46266432) of Willemiek de Hoop (06-36036571). De ontvangst van de klacht zal schriftelijk of mondeling worden bevestigd binnen tien werkdagen. Wie deze zal afhandelen zal in de bevestiging worden vermeld. De klacht wordt behandeld door een maatschapslid, die niet direct betrokken is bij de klacht.

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

Bij een mondelinge en schriftelijke klacht zal, zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.

Eijkenaar & De Hoop is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Eijkenaar & De Hoop maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Eijkenaar & De Hoop is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar vóór 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.



Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden. Eijkenaar & De Hoop kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 3 weken verdagen.

Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijk mededeling gedaan, zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Eijkenaar & De Hoop 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 Eijkenaar & De Hoop daaraan verbindt. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Eijkenaar & De Hoop gewezen op de mogelijkheid om een klacht over een gedraging van de aangeklaagde in te dienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA).

Dit reglement is van kracht vanaf 1 juli 2018 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een vervangend reglement wordt overschreven.