

Klachtenreglement Elan Arbeidsinterventie B.V.

Artikel 1: Definities

ELAN Arbeidsinterventie B.V.: de BV, statutair gevestigd te Enschede, Zuiderval 94-1, 7543 EZ, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op re-integratie, mobiliteit en coaching van personen, ingeschreven in de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 71793852;

Directie: orgaan belast met het bestuur van de onderneming ELAN Arbeidsinterventie B.V.;

Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) van ELAN Arbeidsinterventie B.V.

Artikel 2: Indiening van klachten

Iedere natuurlijke persoon heeft recht om over de wijze waarop ELAN Arbeidsinterventie B.V. zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van ELAN Arbeidsinterventie B.V.

- a. Een schriftelijke ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt
- b. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld en als schriftelijk ingediende klacht aangemerkt
- c. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van ELAN Arbeidsinterventie B.V. te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt ELAN Arbeidsinterventie B.V. de klacht af op basis van beschikbare gegevens
- d. ELAN Arbeidsinterventie B.V. verwerkt persoonsgegevens van de klager. Informatie over de omgang met deze persoonsgegevens is te vinden in de privacyverklaring.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

- a. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet betrokken is geweest.
- b. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van ELAN Arbeidsinterventie B.V.
- c. Voor zover het gaat om de behandeling van de klacht die een lid van de directie betreft, handelt een hiertoe aangewezen medewerker van ELAN Arbeidsinterventie B.V. de klacht af.
- d. Een mondeling ingediende klacht wordt indien mogelijk direct afgehandeld door de ontvangende medewerker.

Artikel 4: Geen verplichting tot behandeling van klachten

- a. ELAN Arbeidsinterventie B.V. is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 2, lid b, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.
- b. ELAN Arbeidsinterventie B.V. heeft niet de verplichting een klacht te behandelen als deze een gedraging betreft:
 - die langer dan drie maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest.
- c. ELAN Arbeidsinterventie B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet ELAN Arbeidsinterventie B.V. en/of haar medewerker(s) maar een derde partij onderwerp van klacht is, tenzij het een derde betreft die ten behoeve van uitvoering van de opdracht is ingeschakeld door ELAN Arbeidsinterventie B.V.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld.
- e. Zodra ELAN Arbeidsinterventie B.V. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

Artikel 5: Ontvangstbevestiging

- a. Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd.
- b. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- c. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

Artikel 6: Horen beklager en beklagde

- a. ELAN Arbeidsinterventie B.V. stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, beide in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door ELAN Arbeidsinterventie B.V. bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.
- b. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.
- c. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- d. Om partijdigheid te vermijden zal ELAN Arbeidsinterventie B.V., waar nodig, een mediator inschakelen.
- e. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
- f. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 7: Termijn van behandeling

- a. ELAN Arbeidsinterventie B.V. handelt een klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
- b. ELAN Arbeidsinterventie B.V. kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor tenminste 4 weken verdagen.
- c. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- d. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 8: Bevindingen en conclusies

- a. ELAN Arbeidsinterventie B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
- b. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door ELAN Arbeidsinterventie B.V. geattendeerd op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een daartoe aangewezen consumentenorganisatie.
- c. ELAN Arbeidsinterventie B.V. draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies van het onderzoek.
- d. ELAN Arbeidsinterventie B.V. brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.