



# **Klachtenreglement van De Zaak van Ermelo**

---



## **TOEPASSINGSGBIED**

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met De Zaak van Ermelo inclusief de toebehorende werkmaatschappijen die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

## **DOEL**

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## **DEFINITIES**

Klacht

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, medewerkers van de organisatie en/of de dienstverlening.

Indiener klacht

De persoon (opdrachtgever, klant of overige) die een klacht indient bij De Zaak van Ermelo.

Ontvanger klacht

De klachtencommissie van De Zaak van Ermelo die een klacht in ontvangst neemt.

Behandelaar klacht

De medewerker van De Zaak van Ermelo die de klacht afhandelt.

## **RECHTEN EN PLICHTEN VAN INDIENERS VAN KLACHTEN**

1. In geval van ontevredenheid over De Zaak van Ermelo, medewerkers van De Zaak van Ermelo en/of de dienstverlening van De Zaak van Ermelo kan een klacht worden ingediend. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid;
2. Klachten worden binnen De Zaak van Ermelo afgehandeld door een onafhankelijke medewerker die zelf niet betrokken is bij de klacht;
3. Klachten worden door De Zaak van Ermelo zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig afgehandeld.
4. De indiener van een klacht wordt door De Zaak van Ermelo schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht;
5. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door De Zaak van Ermelo is afgehandeld, kan de indiener van de klacht dit kenbaar maken aan De Zaak van Ermelo. De klacht zal door de commissie van beroep in behandeling worden genomen en de indiener zal binnen 6 weken bericht krijgen over de afhandeling van klacht.

## DE PROCEDURE

1. De klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie;
2. Indien de klacht niet op schrift gesteld is, kan worden verzocht dit alsnog te doen;
3. Binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht (brief) wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn er een antwoord verwacht mag worden. Dit is binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht;
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld;
5. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht passen wij zgn. hoor en wederhoor toe. We zullen tijdens het onderzoeken van de klacht alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen;
6. De klachtencommissie moet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden omkleed, uitspraak doen. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt;
7. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk lid van de klachtencommissie;
8. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
9. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan de indiener van de klacht dit kenbaar maken aan De Zaak van Ermelo. De klacht zal door de commissie van beroep in behandeling worden genomen en de indiener zal binnen 6 weken bericht krijgen over de afhandeling van klacht;
10. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij De Zaak van Ermelo overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

De Zaak van Ermelo  
Postbus 167  
3850 AD Ermelo  
T. 0341-559772  
[info@dezaakvanermelo.nl](mailto:info@dezaakvanermelo.nl)  
[www.dezaakvanermelo.nl](http://www.dezaakvanermelo.nl)

- Bovenstaand klachtenreglement is conform de norm van het Blik op Werk Keurmerk (algemene prestatie-indicator 2.3);*
- Het klachtenreglement is als procedure opgenomen in het kwaliteitshandboek van De Zaak van Ermelo.*