

KLACHTENREGLEMENT SAMMY WERKT!

Artikel 1. Definities

Sammy Werkt: de onderneming, statutair gevestigd te Huizen, Prinses Irenestraat 49, 1271 XT, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op re-integratie, outplacement en loopbaanontwikkeling van personen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 82553998

De directie: de dagelijkse directie van Sammy Werkt

De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde

De klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Sammy Werkt

Artikel 2. Indiening van klachten

2.1. Een ieder heeft recht om over de wijze waarop Sammy Werkt zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van Sammy Werkt.

2.2. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde
- de dagtekening en ondertekening
- een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt

2.3. Een mondelinge klacht kan op verzoek van klager op schrift gesteld worden zodat deze als schriftelijke klacht wordt aangemerkt.

2.3. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Sammy Werkt te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het verrichten van onderzoek, wordt de klacht op basis van beschikbare gegevens afgehandeld.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

3.1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

3.2. Een mondeling ingediende klacht wordt indien mogelijk direct afgehandeld.

Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling klacht

4.1. Sammy Werkt is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, zoals genoemd in artikel 2.2., mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.

4.2. Sammy Werkt 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

4.3. Sammy Werkt is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Sammy Werkt, maar een derde partij onderwerp van klacht is, tenzij dit derden zijn die door Sammy Werkt zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject.

4.4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld.

4.5. Zodra Sammy Werkt naar tevredenheid van de klager aan dienst klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

Artikel 5. Bevestiging ontvangst

5.1. Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd.

5.2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

5.3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de bij de klacht behorende stukken.

Artikel 6. Horen van de klager en de beklaagde

6.1. Sammy Werkt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. De plaats en het tijdstip van de hoorzitting wordt door Sammy Werkt bepaald en geschiedt eventueel op afstand

6.2. 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.

6.3. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

6.4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

6.5. 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

7.1. Sammy Werkt handelt een klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht

7.2. Sammy Werkt kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor tenminste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 8. Bevindingen en conclusies

8.1. Sammy Werkt stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan verbonden worden.

8.2. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Consumentenbond.

8.3. Sammy Werkt draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies van het onderzoek.

8.4. Jaarlijks wordt een verslag uitgebracht over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Dit klachtenreglement treedt in werking op 01 april 2021 en wordt aangehaald als Klachtenreglement Sammy Werkt.