

## Klachtenreglement Spirit2Work

### Paragraaf 1: Algemene Bepalingen.

#### Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

**Klacht:** een uiting van ontevredenheid.

**Betrokkene(n):** de persoon/personen jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

### Paragraaf 2: Indiening van een klacht.

#### Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van **Spirit2Work** zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij **Spirit2Work**.
2. Onder medewerkers van **Spirit2Work**, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van **Spirit2Work** werkzaamheden ten behoeve van cliënten van **Spirit2Work** hebben verricht.

#### Artikel 3

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij **Spirit2Work** worden ingediend.
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - De naam en het adres van de betrokkene(n);
  - De naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
  - De datum waarop de gedraging dan wel de uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
  - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De betrokkene(n) kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### Paragraaf 3: Ontvangstbevestiging.

#### Artikel 4

1. De ontvangst bevestiging bevat:
  - De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - Een beschrijving van het verloop van de klachten procedure;
  - De vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene(n) zich desgewenst kan wenden.
2. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee weken door **Spirit2Work** bevestigd.

### Paragraaf 4: Wijze van behandeling.

#### Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door directeur/eigenaar van **Spirit2Work**. Indien de klacht gericht is tegen deze persoon, dan wordt de klacht behandeld door eerste medewerker van **Spirit2work**.
2. **Spirit2Work** is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een 6 maanden over indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 6

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### Artikel 7

1. **Spirit2Work** stelt de betrokkene(n) en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene(n) en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### Artikel 8

1. **Spirit2Work** handelt de klacht af binnen zes weken na indiening.
2. **Spirit2Work** kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene(n).

#### Artikel 9

**Spirit2Work** stelt de betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

### Paragraaf 5: Registratie.

#### Artikel 10

1. **Spirit2Work** draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. Op verzoek levert **Spirit2Work** een overzicht aan een opdrachtgever van de relevante klachten en afhandeling.

### Paragraaf 6: Slotbepalingen.

#### Artikel 11

1. Dit reglement ligt ter inzage op het kantoor van **Spirit2Work** of is te vinden op de website [www.spirit2work.nl/spirit2work](http://www.spirit2work.nl/spirit2work)
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

#### Artikel 12

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 maart 2015.