

## Klachtenreglement

### Artikel 1. Definities

#### 1. Klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Jurjen de Jong Communicatie.

#### 2. Jurjen de Jong Communicatie

Jurjen de Jong Communicatie V.O.F, gevestigd aan de Da Costalaan 47, 1182 EE Amstelveen

### Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Jurjen de Jong Communicatie uit te voeren outplacement, reïntegratietraject of loopbaanbegeleidingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij Jurjen de Jong Communicatie. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.

2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. Naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

### Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht anoniem is.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, door Jurjen de Jong Communicatie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Jurjen de Jong

COMMUNICATIE

## Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij een persoon die in ieder geval niet bij de betreffende gedraging betrokken is geweest. Dit kan iemand uit het coachingnetwerk zijn.

4.2 Na ontvangst van de klacht zendt Jurjen de Jong Communicatie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

4.3 De melder en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Amstelveen, d.d. 20 oktober 2006

J. de Jong