



## Klachtenreglement Re-turn

## 1. Klachtrecht

1. De mogelijkheid van het indienen van een klacht bij het management van re-integratiebureau Re-turn B.V. staat open voor klanten van Re-turn die zich door een gedraging (handelen of nalaten) van een medewerker van Re-turn onheus bejegend achten of zich in enig persoonlijk belang geschaad menen.
2. Onder medewerker is mede begrepen diegene die in opdracht van Re-turn re-integratiewerkzaamheden ten behoeve van de door Re-turn op zich genomen taken verricht dan wel heeft verricht.

## 2. Indienen van een klacht

1. De klacht dient uiterlijk binnen twee maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging te worden ingediend, tenzij blijkt dat de klacht zo spoedig als redelijkerwijs van klager verlangd kon worden is ingediend.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en dient te worden gericht aan de directeur van re-integratiebureau Re-turn B.V., Gansstraat 146, 3582 EM, Utrecht.
3. In geval van een mondelinge klacht wordt de klager een klachtformulier gegeven of toegezonden met het verzoek dit formulier ingevuld te retourneren. Dit formulier wordt ondertekend en bevat tenminste:
  1. de naam en het adres van de indiener
  2. de dagtekening
  3. tegen wie de klacht is gericht
  4. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
4. In geval van een schriftelijke klacht dient deze te worden ondertekend en ten minste de volgende gegevens te bevatten:
  1. de naam en het adres van de indiener
  2. de dagtekening
  3. tegen wie de klacht is gericht
  4. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
5. Re-turn kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan artikel 2 lid 3 en 4 voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.
6. Door het indienen van een klacht verkrijgt Re-turn persoonsgegevens van de klager. In de privacyverklaring op de website [www.re-turn.nl](http://www.re-turn.nl) is te lezen hoe Re-turn omgaat met deze persoonsgegevens.

## 3. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt onverwijld door de directeur van Re-turn schriftelijk bevestigd en klager wordt in bezit gesteld van een exemplaar van dit Klachtenreglement. De bevestiging bevat naast de datum van ontvangst ten minste de volgende gegevens:
  - a) een beknopte weergave van de klacht
  - b) de afhandelingstermijn
  - c) de verdere procedure
  - d) de mogelijkheid om gehoord te worden dan wel daarvan af te zien
  - e) de contactpersoon
2. Re-turn zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Re-turn zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## 4. Klachtbehandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Re-turn draagt zorg voor een registratie van de bij haar ingediende klachten, van de aard daarvan, evenals van de naar aanleiding van de geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten binnen Re-turn genomen maatregelen.

## **5. Toepassing reglement**

1. Zodra Re-turn naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Re-turn er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
2. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

## **6. Hoorzitting**

1. Indien de klager dan wel de directeur daartoe de wens te kennen geeft wordt binnen twee weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een hoorzitting belegd.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan klager een afschrift ter goedkeuring wordt toegezonden. Hierna zal de directeur een beslissing nemen over de gegrondheid van de klacht.

## **7. Afhandeling**

1. Re-turn stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Een afschrift wordt toegezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Re-turn kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld. Dezelfde klacht kan niet opnieuw worden ingediend.
3. Klager heeft het recht de wijze van klachtbehandeling en de eventuele conclusies ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, Bezuidenhoutseweg 151, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoonnummer 0800 - 335 55 55.

## **8. (Rechts)bijstand**

1. Klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.
2. De kosten van een raadsman en/of vertrouwenspersoon zijn steeds voor rekening van klager en worden daarom niet door Re-turn vergoed.

## **9. Wijzigingen klachtenreglement**

1. Re-turn behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit klachtenreglement.

*Fouten en/of wijzigingen voorbehouden*