

## Klachtenreglement

### Inleiding

De medewerkers van Kempers Arbeidskundig Advies bv doen hun best om te zorgen voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval vragen wij u om eerst contact op te nemen met de betreffende medewerker: misschien dat u samen tot een oplossing kunt komen. Als dat niet lukt, heeft u de mogelijkheid om een klacht bij ons in te dienen. Hieronder wordt uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

### Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- klacht: iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Kempers Arbeidskundig Advies bv - anders dan eventuele reactie op de enquête klanttevredenheid - en die niet met een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen;
- medewerker: de medewerker van Kempers Arbeidskundig Advies bv of de door Kempers Arbeidskundig Advies bv voor de uitvoering van de dienstverlening ingehuurde derde.

### Wijze van indienen

- Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend onder vermelding van tenminste:

- naam, adres en woonplaats van de indiener;
- omschrijving van de klacht.

- De klacht kan worden gestuurd naar:

- Kempers Arbeidskundig Advies bv  
Fonteinlaan 5  
2012 JG Haarlem
- klacht@kempersarbeid.nl

### Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien dagen na datum ontvangst aan de klager bevestigd.

### Besluit om klacht niet in behandeling te nemen

- Kempers Arbeidskundig Advies bv kan besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen op de volgende gronden:

- De klacht heeft betrekking op een handelen of nalaten dat niet onder de verantwoordelijkheid van Kempers Arbeidskundig Advies bv valt.
- De klager heeft kennelijk geen of onvoldoende belang bij het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht heeft betrekking op een handelen of nalaten dat meer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst op de hoogte gesteld.

### Behandeling van de klacht

- De directeur van Kempers Arbeidskundig Advies bv is verantwoordelijk voor behandeling van de klacht.  
Indien de klacht betrekking heeft op de directeur zelf, zal een onafhankelijke derde worden ingeschakeld om de klacht in behandeling te nemen.
- De medewerker op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid om op de klacht te reageren.
- Indien nodig wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn of haar klacht verder toe te lichten.

### Beslissing op de klacht

De beslissing op de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst aan de klager medegedeeld. Als het door omstandigheden niet mogelijk is om binnen zes weken op de klacht te beslissen, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

### Registratie

Om de dienstverlening te kunnen verbeteren worden de bij Kempers Arbeidskundig Advies bv ingediende klachten intern geregistreerd.