

## ***Klachtenreglement***

id Groep B.V. heeft een klachtenprocedure waardoor cliënten, opdrachtgevers en medewerkers in staat worden gesteld hun klachten te uiten. Klachten worden ingediend bij een kwaliteitscontroleur van id Groep B.V.

De klacht wordt onderzocht d.m.v. een toelichtend gesprek met betrokkenen. De kwaliteitscontroleur doet een uitspraak. Indien de indiener van de klacht zich niet kan vinden in deze uitspraak is beroep mogelijk bij de directie van id Groep B.V., deze doet een definitieve en bindende uitspraak.

### ***Kwaliteitscontroleur***

(waar u uw klacht kunt indienen):  
- Officemanager

### ***Telefonisch***

085 - 0495 160

### ***Schriftelijk***

Vasteland 78  
3011 BN Rotterdam

## ***Begrippenkader***

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

- Een klacht: een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop medewerkers zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten;
- Het incident: de feiten waarop de klacht betrekking hebben;
- De klager: de persoon (cliënt, opdrachtgever of medewerker) jegens wie de gedraging dan wel uitlating heeft plaatsgevonden.
- De betrokken medewerker: de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.
- id Groep: Met deze term wordt in dit document bedoeld op alle id bedrijven.

### **Procedures**

- a. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij id Groep worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het personeel van id Groep als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van id Groep werkzaamheden t.b.v. de cliënten van id Groep hebben verricht.
- b. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - De naam en het adres van de klager;
  - De naam van de betrokken medewerker;
  - De datum van binnenkomst klacht;
  - De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
  - Een korte omschrijving van het incident.
- c. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 3 dagen. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen inhoudelijk antwoord. In deze bevestiging is in ieder geval weergegeven:
  - Een korte omschrijving van de feiten;
  - De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
  - De verdere procedure of uitkomst van de afhandeling;
  - Behandelaar van de klacht.
- d. De klacht wordt ook in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Wij stellen het echter op prijs wanneer de klacht zo spoedig mogelijk wordt ingediend, nadat de gedraging en/of uitlating en/of knelpunt zich voordoet.
- e. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- f. De behandeling van de klacht geschiedt door de kwaliteitscontroleur van id Groep mits deze niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- g. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord door de kwaliteitscontroleur van id Groep. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt en toegezonden aan zowel de klager als diegene waar de klacht betrekking op heeft.
- h. De klacht wordt binnen een termijn van 4 weken, na berichtgeving dat klacht in behandeling is genomen, afgehandeld. In enkele gevallen kan het voorkomen dat dit niet haalbaar is, en kan deze termijn overschreden worden. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gehouden. De klager wordt wel ten allen tijden binnen 4

weken op de hoogte gebracht van het feit dat de klacht niet binnen gestelde termijn af te handelen is. De klager wordt schriftelijk, en gemotiveerd, in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen getroffen zijn of zullen worden. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Met een goede motivatie wordt deze afhandelingstermijn verlengd.

- i. id Groep registreert de klachten op aantal, aard en de getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.
- j. id Groep stelt het op prijs als ook melding gemaakt wordt van knelpunten die product- of dienstverlening kunnen verbeteren.
- k. Indien cliënt het niet eens is met de beslissing wanneer hij (of zij) in het ongelijk is gesteld, bestaat de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de opdrachtgever (bijv. het UWV).
- l. Klachten worden geregistreerd en in een maandelijkse rapportage aan de opdrachtgever medegedeeld.
- m. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage en wordt op verzoek kosteloos verstrekt. Daarnaast is het reglement ook op [www.idplein.nl](http://www.idplein.nl) beschikbaar.

#### **Het College van Arbitrage van Stichting Blik op Werk.**

Indien een klacht, na het doorlopen van de klachtenprocedure van id Plein, niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager ervoor kiezen om naar het College van Arbitrage van de stichting Blik op Werk stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden en de kosten zijn voor de klager. Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het bindend advies op te volgen. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk: [www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl).