
Klachtenreglement Re-integratiebureau AanZ.



Artikel 1: Doel

Dit klachtenreglement heeft tot doel een duidelijke procedure te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten van cliënten van Re-integratiebureau AanZ.

Artikel 2: Begripsbepalingen

- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van of namens de cliënt met betrekking tot de diensten van AanZ Re-integratiebureau.
- **Klager:** De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- **Klachtencommissie:** De commissie die belast is met de behandeling van klachten.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klacht bevat ten minste:
 - o Naam, adres en contactgegevens van de klager.
 - o Een duidelijke omschrijving van de klacht.
 - o De datum waarop de klacht is ontstaan.
3. Klachten kunnen worden ingediend per post of via e-mail naar het volgende adres:
 - o **Postadres:** Velperplein 23, 6811AH te Arnhem
 - o **E-mailadres:** info@bureauaanz.nl

Artikel 4: Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Artikel 5: Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht grondig en onafhankelijk.
2. Indien nodig kan de klachtencommissie aanvullende informatie opvragen bij de klager of betrokken medewerkers.
3. De klachtencommissie streeft ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen.

Artikel 6: Hoor en wederhoor

1. De klager en eventuele betrokken medewerkers worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.
2. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te organiseren waarbij beide partijen aanwezig mogen zijn.

Artikel 7: Beslissing

1. Na afronding van het onderzoek neemt de klachtencommissie een beslissing.
2. De beslissing wordt schriftelijk vastgelegd en bevat:
 - o De bevindingen van de klachtencommissie.
 - o De beslissing en eventuele maatregelen.
 - o Informatie over de mogelijkheid tot beroep.
3. De klager ontvangt een afschrift van de beslissing.

Artikel 8: Beroep

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie, kan hij/zij binnen vier weken in beroep gaan bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Artikel 9: Geheimhouding

Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie die hen ter kennis is gekomen.

Artikel 10: Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Re-integratiebureau AanZ zorgt ervoor dat dit reglement voor alle cliënten beschikbaar is.