

# Klachtenreglement Track2



## Begrippenlijst

Om misverstanden te voorkomen zetten wij de belangrijkste begrippen uit deze verklaring en hun betekenis op een rij.

**Track2:** Track2 is een re-integratiebedrijf. Wij helpen bedrijven bij verzuim- en re-integratievraagstukken. Ook begeleiden we tweede spoor- en outplacementtrajecten. Track2 is gevestigd aan Louis Armstrongweg 110, 1311 RL te Almere.

**Klacht:** Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nagelaten handeling door (een medewerker van) Track2.

**De klager:** Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

**Partijen:** De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft tezamen.

## Artikel 1 Klachtenrecht

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij Track2 over de manier waarop Track2 (of personen werkzaam namens Track2) zich tegenover hem of haar heeft gedragen.

## Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Track2 zorgt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

## Artikel 3 Klachtenbehandelaar

De klacht wordt behandeld door Irena Bonhof - Hagenouw, oprichter en directeur van Track2. Tenzij de directie zelf onderwerp is van de klacht. In dat geval zal de klacht behandeld worden door een onafhankelijk persoon.

## Artikel 4 Wijze van indienen

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- Dagtekening van de klacht
- Korte omschrijving van de klacht
- Ondertekening

Op verzoek van Track2 wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. De termijn (zie artikel 9) van afhandeling van de mondelinge klacht vangt aan op het moment dat u de klacht indient.

### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging**

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke of mondelinge klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de klachtenbehandeling en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 6 Toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

### **Artikel 7 Recht op inzage**

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van het inzien van de stukken worden door Track2 bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

### **Artikel 8 Gelegenheid om te worden gehoord**

- 8.1 Track2 stelt beide partijen in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Track2 bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.
- 8.2 Partijen kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Track2 besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.
- 8.3 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat door Track2 wordt toegestuurd aan de klager en respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 9 Afhandeling**

- 9.1 Track2 handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af.
- 9.2 Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Track2 te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Track2 de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- 9.3 Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden als er nieuwe feiten en omstandigheden aan het licht komen die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

### **Artikel 10 Schriftelijke kennisgeving**

Track2 informeert beide partijen schriftelijk over de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht en over de eventuele conclusies die Track2 daaraan verbindt.

### **Artikel 11 Reikwijdte van de klachtenregeling**

Zodra Track2 naar tevredenheid van de klager aan zijn of haar klacht tegemoet is gekomen, dan wordt dit schriftelijk bevestigd en vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

## **Artikel 12 Niet verplicht om in behandeling te nemen**

Track2 is niet verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen indien:

- a) Zonder twijfel vaststaat dat niet Track2 maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Tenzij deze derde partij is ingeschakeld door Track2.
- b) Het een gedraging betreft die langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 14 Citeertitel & inwerkingtreding**

14.1 Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Track2.'

14.2 Dit reglement treedt in werking op 1 september 2018 en vervangt eerdere versies.