

# Klachtenreglement

## Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

### **Artikel 1. Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Cereo BV: het adviesbureau van arbeids-, reïntegratiedeskundigen en bedrijfsadviseurs gevestigd Stadionweg 43F 3077 AS Rotterdam, ingeschreven bij Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 62037218, hierna te noemen "Cereo".
- b. klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Cereo, dan wel door (een medewerker van) een uitvoerende Partner van Cereo;
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Cereo, ongeacht of hij of zij in dienst is van Cereo (dan wel in dienst is bij een van de Partners van Cereo) of is ingehuurd.
- d. ontvanger: een medewerker van Cereo die de klacht in ontvangst neemt.
- e. klager: diegene die een klacht indient.

### **Artikel 2. Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht, om over de wijze waarop Cereo zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Cereo.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Cereo, wordt aangemerkt als een gedraging van Cereo.

### **Artikel 3. Behoorlijke behandeling**

Cereo draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

## Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten

#### **Artikel 4. Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Cereo.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
5. Cereo kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

#### **Artikel 5. Interventie**

1. Zodra Cereo naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Cereo ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

#### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging**

1. Cereo bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 8 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandelingstermijn, dit is altijd binnen 4 weken na ontvangst van de klacht;
- b. de contactpersoon;
- c. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

3. Cereo zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

### **Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Cereo tenzij:

- a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
- b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.

2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de mededirecteur of derde(kwaliteitsmanager) die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen**

1. Cereo is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan 3 maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

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

#### **Artikel 9. Toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 10. Hoorplicht**

1. Cereo stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

#### **Artikel 11. Afhandelingstermijn**

1. Cereo handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Cereo kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 12. Afhandeling**

1. Cereo 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.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Cereo kan bezwaar of beroep worden ingesteld.

### Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

#### **Artikel 13. Overgangsbepalingen**

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend,

wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.

**Artikel 14. Citeertitel, inwerkingtreding**

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Cereo.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2015.