

## Klachtenreglement

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart P&M Arbeidsreintegratie, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigt door haar algemeen directeur mevrouw dr. E.J. Martens, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is. Onder klacht wordt verstaan een uiting van ontevredenheid.

De klacht moet schriftelijk bij P&M Arbeidsreintegratie worden ingediend. De klacht kan betrekking hebben op het eigen personeel van P&M Arbeidsreintegratie als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van P&M Arbeidsreintegratie werkzaamheden ten behoeve van cliënten van P&M Arbeidsreintegratie hebben verricht.

De klager dient binnen een termijn van 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/ hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. Indien de klager de klacht wil voorleggen aan een onafhankelijke adviescommissie zal P&M Arbeidsreintegratie daaraan gehoor geven, tenzij dat in redelijkheid niet van P&M Arbeidsreintegratie verlangd kan worden. In deze onafhankelijke adviescommissie zullen 3 personen zitting nemen, namelijk een onafhankelijk voorzitter, een persoon aangewezen door de klager en een persoon aangewezen door P&M Arbeidsreintegratie.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of moeten worden.

P&M Arbeidsreintegratie draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.

### **P&M Arbeidsreintegratie**

Indien beide partijen niet tot overeenstemming geraken over de afhandeling van de klacht zal het geschil worden voorgelegd aan de kantonrechter van het arrondissement waarin het kantoor van de dienstverlener gelegen is.

Bovenstaande heeft betrekking op zowel interne als externe klachten.

Dienstverlener verklaart dat hij de verklaring naar waarheid heeft ingevuld.

Opgemaakt te Eindhoven, 01 juli 2012.

Dr. E.J. Martens

Algemeen directeur

**P&M Arbeidsreintegratie**

Lijmbeekstraat 118, 5612 NH Eindhoven Ψ Telefoon: 040- 2400420 Ψ E-mail: [info@pmarbeidsreintegratie.nl](mailto:info@pmarbeidsreintegratie.nl)  
[www.pmarbeidsreintegratie.nl](http://www.pmarbeidsreintegratie.nl)