

Klachtenreglement

Expereans verzorgt jaarlijks een groot aantal onderzoeken en interventies ten behoeve van uiteenlopende opdrachtgevers. De medewerkers en samenwerkingspartners van Expereans proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter toch gebeuren dat een klant niet tevreden is¹. De directie van Expereans wil dat graag weten. Enerzijds om te bekijken of de klant alsnog tegemoet gekomen kan worden, anderzijds om de dienstverlening van Expereans te kunnen verbeteren. De betrokkene kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de medewerker van Expereans waarmee hij of zij contact heeft. In goed overleg kan dan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst. Dan heeft de klant de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van Expereans. Hoe de klachtafhandeling verloopt, is verwoord in dit klachtenreglement.

1. Een klacht is iedere uiting van onvrede over de geleverde diensten.
2. Deze klachtenprocedure wordt aan het begin van een dienstverleningstraject aan de klant beschikbaar gesteld.
3. Klager kan zich laten vertegenwoordigen of bij laten staan door een derde.
4. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend.
5. De klacht kan zowel betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door een medewerker van Expereans dan wel door derden die in opdracht van Expereans werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
6. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van die ontvangst. Hierin wordt de verdere gang van zaken van de behandeling van de klacht weergegeven.
7. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling van de klacht kan de klager gebruik maken van het klachtmeldingsformulier zoals dat is te vinden op www.expereans.nl.
8. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - langer dan zes maanden voor indiening van de klacht plaats vond
 - niet tot de verantwoordelijkheid van Expereans behoort.
9. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
10. De verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht berust bij de directeur van Expereans.
11. Indien nodig wordt met de klager contact opgenomen om de klacht nader toe te lichten.
12. Diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Op basis van diens reactie formuleert de klachtbehandelaar een voorlopige conclusie. Deze conclusie doet hij aan klager toekomen. Klager wordt uitgenodigd desgewenst aanvullend te reageren.
13. Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een definitieve conclusie.
14. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als dit onverhoopt niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
15. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de motivering van de conclusie en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.
16. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Expereans. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Dit overzicht wordt gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
17. Aan elke klant die dat wenst, stuurt Expereans een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klant.
18. Klachten kunnen gestuurd worden naar:

Expereans B.V.
T.a.v. F.P. Sijmonsbergen, directeur
Postbus 70
4200 AB Gorinchem
0183-699400
info@expereans.nl

¹ Voor Expereans zijn zowel de opdrachtgever als diens medewerker een klant.