

## Klachtenreglement ChainWorks

### Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met ChainWorks (incl. de toebehorende werkmaatschappijen ReWork, PCN Advies & Opleiding, WerkTeam, ChainWorks consultancy en hr-diensten, ChainWorks communicatie en CertiNed) die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### De procedure

1. de klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie;
2. indien de klacht niet op schrift gesteld is, kan worden verzocht dit alsnog te doen;
3. binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht (brief) wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn er een antwoord verwacht mag worden. Dit is binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht;
4. indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld;
5. nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht passen wij zgn. hoor en wederhoor toe. We zullen tijdens het onderzoeken van de klacht alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen;
6. de klachtencommissie moet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden omkleed, uitspraak doen. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt;
7. indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
8. een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij ChainWorks overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

- *Bovenstaand klachtenreglement is conform de norm van het Blik op Werk Keurmerk (algemene prestatie-indicator 5.2)*
- *Het klachtenreglement is als procedure opgenomen in het ISO 9001:2008 kwaliteitshandboek van ChainWorks.*