

## KLACHTENREGLEMENT

Reliance HR Solutions (hierna te noemen Reliance) weet dat re-integratiedienstverlening mensenwerk is. Daarom is een duidelijke, goede en transparante relatie met haar klanten van belang. Dit neemt niet weg dat er iets mis kan gaan of dat een klant ontevreden kan zijn over de dienstverlening van Reliance.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Reliance een klachtenreglement opgesteld. Een klacht is een uiting van onvrede over de uitvoering van begeleiding en de bejegening of behandeling door medewerkers van Reliance. Dit reglement is er voor alle soorten klachten van kandidaten en opdrachtgevers die met Reliance te maken hebben. Klachten worden volgens dit reglement met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder weergegeven procedure.

### Procedure

- Opdrachtgever en kandidaten worden zowel tijdens het kennismakingsgesprek als middels de algemene voorwaarden geïnformeerd over het bestaan van het Klachtenreglement. De klachtenregeling is via de website te downloaden.
- De klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij Reliance, via [info@Reliance-HR.nl](mailto:info@Reliance-HR.nl).
- De klacht kan zowel betrekking hebben op personeel werkzaam voor Reliance als op de gedraging en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van Reliance.
- De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging worden opgenomen: de datum van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, met motivatie, in kennis gesteld.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- Beide partijen (de klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als de diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- De behandelaar van de klacht bepaalt of de klacht gegrond is en besluit, aan de hand van de aard van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De behandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. De klager ontvangt hier een schriftelijke bevestiging van. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de behandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
- De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht behandeld. De termijn kan met 4 weken worden verlengd na instemming van de klager.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Reliance draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Reliance neemt naar aanleiding hiervan adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.
- Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht in tweede instantie neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratie traject, bijvoorbeeld de werkgever, dan wel een andere, gezamenlijk te benoemen, onafhankelijke instantie.