

Klachtenreglement Bureau voor Bevlogenheid

In het kader van de opdrachten die Bureau voor Bevlogenheid uitvoert, houdt Bureau voor Bevlogenheid zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Bureau voor Bevlogenheid, dan wel door Bureau voor Bevlogenheid ingehuurd derden kan schriftelijk worden gericht aan Bureau voor Bevlogenheid.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij Bureau voor Bevlogenheid, op basis waarvan Bureau voor Bevlogenheid kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten behoeve van de verdere afhandeling.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld door de klagende partij en Bureau voor Bevlogenheid.
4. Klachten worden in ontvangst genomen door Sabine Mur (eigenaar en directeur van Bureau voor Bevlogenheid). Zij is verantwoordelijk voor correcte afhandeling van de klacht.
5. Indien gewenst of nodig, zal Laetitia Niemantsverdriet als onafhankelijke derde optreden. Zij medieert tussen de klagende partij en Bureau voor Bevlogenheid. De door haar voorgestelde oplossing is bindend voor beide partijen.
6. Aan de klager zal binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na een schriftelijke indiening van de klacht, dan wel een schriftelijke weergave van de klacht door Bureau voor Bevlogenheid een bevestiging worden gestuurd waarin de datum onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zullen zijn opgenomen.
7. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
8. Bij mondelinge en/of schriftelijke ingediende klachten zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
9. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van drie weken na de bevestiging van de klacht 2) plaatsvinden.
10. De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van Bureau voor Bevlogenheid en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn en/of genomen zullen worden.
11. Bureau voor Bevlogenheid zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan genomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
12. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is.



Dit reglement is van kracht vanaf 1 oktober 2017 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.