

## Klachtenreglement van de JOBassessments BV

JOBassessments bv onderschrijft met dit reglement kwaliteitsbewustzijn en kwaliteit gericht en ethisch correct handelen. Om kwaliteit te borgen, misverstanden te voorkomen en eventuele verschillen van inzicht te overbruggen is het ook nodig zorgvuldig en efficiënt te behandelen en zo bij te dragen aan de gewenste praktijkvoering. JOBassessments bv heeft een klachtencommissie. De klachtencommissie adviseert het bestuur na een vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van binnengekomen klachten.

### Artikel 1: Definities

Onder deze regeling wordt verstaan onder:

- **Bestuur:** de directeuren van JOBassessments bv;
- **Klacht:** de schriftelijke kennisgeving van gedragingen die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels, beleids- of gedragsregels van JOBassessments bv of civielrechtelijke verbintenissen tussen klager en JOBassessments bv;
- **Klachtencommissie:** de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 2;
- **Klager:** de natuurlijke- of rechtspersoon, niet zijnde medewerkers, die een klacht indient uit hoofde van deze regeling;
- **Medewerkers:** al degenen die al dan niet in dienstverband of anderszins werkzaamheden verrichten voor JOBassessments bv.

### Artikel 2: Klachtencommissie

2.1 JOBassessments bv heeft een klachtencommissie die tot taak heeft klachten te onderzoeken of te doen onderzoeken en erop toe te zien dat de klacht wordt afgedaan. De klachtencommissie bestaat uit één of meer leden die allen worden benoemd en ontslagen door het bestuur.

2.2 Met betrekking tot de afhandeling van klachten heeft de klachtencommissie een adviesrecht.

### Artikel 3: Procedure

#### *Eerste fase*

3.1 De procedure wordt ingeleid met een schriftelijke klacht over een gedraging van JOBassessments bv, haar organen en/of haar medewerkers.

3.2 Een klacht moet schriftelijk worden gericht aan de directeur van de betreffende vestiging en moet de bekende relevante feiten en omstandigheden vermelden, moet ondertekend zijn en de naam en adresgegevens van de klager vermelden.

3.3 Indien de klacht de directeur zélf betreft, wordt de klacht direct aan de klachtencommissie als bedoeld in artikel 3.7 gericht of doorgezonden onder vermelding van deze omstandigheid. De eerste fase van de klachtprocedure komt dan te vervallen.

3.4 Een bevestiging van ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht verstuurd.

3.5 Een klacht die aan alle vereisten voldoet, wordt binnen vier weken zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en afgedaan.

3.6 De indiener van de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld hoe de klacht wordt opgelost.

#### *Tweede fase*

3.7 Indien de klacht in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zijn klacht bij de klachtencommissie indienen.

3.8 Een klacht in de tweede fase moet schriftelijk worden gericht aan de klachtencommissie via [info@jobassessments.nl](mailto:info@jobassessments.nl) en moet de bekende relevante feiten en omstandigheden vermelden, moet ondertekend zijn en de naam en adresgegevens van de klager vermelden.

3.9 Een bevestiging van ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht verstuurd.

3.10 Indien de klacht niet volledig of onvoldoende duidelijk is, zal de klager worden uitgenodigd de klacht binnen één week aan te vullen met een nadere motivering.

3.11 Klachten die niet voldoen aan de gestelde vereisten worden niet in behandeling genomen. Een klacht kan worden terugverwezen naar de eerste fase indien die fase niet is doorlopen.

3.12 Een klacht die aan alle vereisten voldoet, wordt binnen vier weken door de klachtencommissie zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en afgedaan. De klachtencommissie zendt de klager de beslissing of het besluit van JOBassessments bv als reactie op de klacht, binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 4: Verschoningsrecht in de klachtprocedure**

De directeur in de eerste fase van de klachtprocedure dan wel een lid van de klachtencommissie in de tweede fase van de klachtprocedure is gehouden zich te verschonen indien er feiten en omstandigheden bestaan, waardoor in het algemeen de objectieve beoordeling van een klacht schade zou kunnen lijden. Een lid van de klachtencommissie dat zich heeft verschoond, kan door plaatsvervangers vervangen worden. Voor de vestigingsdirecteur geldt toepassing van het in artikel 3.3. bepaalde.

#### **Artikel 5: Toepasselijk recht en rechtsgevolg**

5.1 Op deze regeling is Nederlands recht van toepassing.

5.2 Het indienen van een klacht en de behandeling daarvan heeft geen gevolg voor de opschortende of schorsende werking voor verjarings- en/of vervaltermijnen.

#### **Artikel 6: Inwerkingtreding**

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur en kan door het bestuur worden ingetrokken of gewijzigd. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2014.