



## KLACHTENREGLEMENT

Over de kwaliteit van haar dienstverlening verklaart Hopmans re-integratie & advies, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door John Hopmans, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

- 1**  
Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling bij Hopmans re-integratie & advies worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op opdrachtnemers van Hopmans re-integratie & advies als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Hopmans re-integratie & advies werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Hopmans re-integratie & advies hebben verricht.
- 2**  
De klager dient binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 3**  
De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- 4**  
Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 5**  
De behandeling van de klacht geschiedt door een geregistreerde onafhankelijke arbeidsdeskundige die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- 6**  
Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 7**  
De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- 8**  
De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 9**  
Hopmans re-integratie & advies draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt periodiek aan de opdrachtgever gezonden.

Nijmegen, 15-5-2018

Aldus vastgesteld door:

John Hopmans, register arbeidsdeskundige en directeur