



Jongeren Company

## Klachtenreglement

We proberen bij JONGEREN COMPANY ons werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

U kunt uw klacht per mail of brief indienen. Dat kunt u zelf doen of iemand die door u gemachtigd is.

De directie zal uw klacht onderzoeken. Binnen 10 werkdagen krijgt u een reactie. Mocht dat onderzoek / reactie voor u niet leiden tot een gewenste uitkomst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.

Ook kunt u ervoor kiezen om uw klacht, direct, rechtstreeks in te dienen bij de externe Klachtencommissie.

### **Klachtencommissie**

De externe klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie.

De klachtencommissie besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt.

De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen als de klacht door de klager wordt ingetrokken of als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost en als de aangeklaagde het hier mee eens is. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

Als de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen.

De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding.

De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor Jongeren Company.

Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

### **Indienen van de klacht**

De klager kan zijn klacht schriftelijk indienen bij JONGEREN COMPANY Dwarsgraafweg 3 – 3774 TG KOOTWIJKERBROEK ter attentie van de directie of ter attentie van de voorzitter van de klachtencommissie, de heer C. van Ewijk.

De klacht dient in ieder geval te bevatten: datum, naam en adres van klager, de naam van degene over wie geklaagd wordt, een opgave van de tijd en de plaats waarop de gedraging(en) heeft (hebben) plaatsgevonden en een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht dient ondertekend te worden door de klager.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klachtencommissie.