

## **Klachtenreglement Career & Kids**

In het kader van de opdrachten die Career & Kids uitvoert, houdt Career & Kids zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht (alle uitingen van ongenoegen met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Career & Kids, dan wel door Career & Kids ingehuurde derden) kan schriftelijk worden gericht aan de directie van Career & Kids.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van Career & Kids, op basis waarvan de directie van Career & Kids kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten behoeve van de verdere afhandeling.
3. De klager zal binnen een termijn van maximaal 2 weken na schriftelijke of mondelinge indiening van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgen van de directie van Career & Kids waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zal zijn opgenomen.
4. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
5. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht 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. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.
7. De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Career & Kids en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
8. Career & Kids zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
9. Om onpartijdigheid te bewerkstelligen zal bij de afhandeling van klachten, waarbij de directie van Career & Kids zelf rechtstreeks betrokken is, in overleg met de klager, een NMI gecertificeerde mediator worden ingeschakeld.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2013 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.

Schoonrewoerd, 1 januari 2013

J.M.P. Schuitemaker-Webers, directeur Career & Kids