



Klachten reglement

Thea van Zevenbergen

Dit document is het klachten reglement van Ecarr. Het is een onderdeel van het kwaliteitshandboek.
Versie 1

Klachtenreglement

Inleiding

Vanuit het streven om voortduren kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Ecarr een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Bij aanvang van een traject wordt de klant en opdrachtgever op de hoogte gebracht van het privacy- en klachten reglement en de klant ondertekend dit.

Voor het melden van een klacht kun u [dit](#) formulier gebruiken of via de site vragen om contact met u op te nemen.

Ecarr hanteert daarvoor de volgende regeling:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Klacht:** een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Ecarr dan wel een door Ecarr ingeschakelde derde.
- b) **Directie:** Directie van Ecarr
- c) **Ecarr:** De rechtspersoon Ecarr
- d) **Melder:** Hij/zij die een klacht indient

Artikel 2. Voorwaarden

- a) Iedere belanghebbende binnen een door Ecarr uit te voeren re-integratie of jobcoach traject heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.
- b) De klacht dienst schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de directie van Ecarr
- c) Indien een klacht telefonisch/ mondeling wordt ingediend bij Ecarr, worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna deze diezelfde dag aan

de melder een klachtenformulier toestuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.

- d) Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:
- a. Naam en adres van de melder
 - b. De datum van de melding
 - c. De datum van het voorval
 - d. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a) De klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b) Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c) De klacht anoniem is.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- a) De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Ecarr met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Ecarr die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- b) Onafhankelijke klachtencommissie: is er sprake van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Ecarr, dan kan de klager een klacht indienen bij een onafhankelijk klachtencommissie. Hiervoor is een apart klachtenformulier 'onafhankelijke klachtencommissie' opgesteld.
- c) Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Ecarr binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Ecarr een afschrift van de

klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

- d) De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- e) De directie van Ecarr handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, en kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.
- f) De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- g) Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is het de melder gerechtigd zich te wenden tot de organisatie die de kwaliteit periodiek toets bij Ecarr (Testudo, www.testudo.nl)

Artikel 5. Administratie

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 6. Slotbepalingen

- a) Dit reglement is op 1 Oktober 2017 in werking getreden.
- b) Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van Ecarr (ook via de website te downloaden)
- c) Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met Ecarr wordt in kennis gesteld van het bestaan van dit reglement. Er wordt hiervoor verwezen naar de website van Ecarr Het klachtenreglement wordt hierop gepubliceerd.

Contactgegevens:

Tel: +31 072 562 24 07 |

Mob: +31 6 30 00 68 88| +31 6 13 36 15 15

E-mail: eriktenkortenaar@GMTO.nl of training@autoschadetraining.nl

Web: www.ecarr.nl



