



1. Inleiding

Anderss! staat voor heldere afspraken en een open en eerlijke communicatie met alle relaties. De aard van onze dienstverlening is altijd mensenwerk. Vanuit onze visie en missie hechten wij aan zorgvuldigheid en een hoge mate van klanttevredenheid. Desondanks valt het nooit compleet uit te sluiten dat een relatie niet tevreden is over onze dienstverlening. Voor een goede klachtenafhandeling heeft Anderss! een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure is uitsluitend van toepassing op die klachten, die voortkomen uit onze dienstverlening.

Eens per kwartaal bespreekt de directie van Anderss! het aantal ontvangen, geregistreerde en afgehandelde klachten. Deze klachtenprocedure is onderdeel van onze werkprocessen en heeft als doel een optimale klachtenafhandeling te kunnen garanderen.

2. Publicatie

De klachtenprocedure staat gepubliceerd op de website van Anderss! en is separaat schriftelijk op te vragen.

3. Definities

* Klacht: "Uitsluitend schriftelijk ingediende klacht, waarbij de indiener gemotiveerd benoemd dat Anderss! betrokken is bij het op niet de juiste wijze doen, dan wel nalaten van acties in het kader van het begeleidingstraject, die betrekking hebben op de technisch of inhoudelijke uitvoering van het traject dan wel gedragingen op niet-correcte wijze richting de betrokken persoon of personen".

* Indiener: degene die de klacht schriftelijk indient.

* Klachten coördinator; aangewezen persoon binnen die zich binnen Anderss! bezighoudt met de klachtafhandeling dit geldt voor registratie en beheer.

* Directie: de directie van Anderss!

4. Indienen

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden verstuurd naar:

Anderss! Mobilitieitsmanagement

T.a.v. de directie

Corkstraat 46

3047 AC Rotterdam

5. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 1 maand na het moment van handelen of nalaten van Anderss!, dan wel vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

6. Procedure

6.1 Coördinatie klachtenafhandeling;

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de klachtencoördinator bij Anderss!

6.2 Termijn registratie & afhandeling;

a. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure geïnformeerd.

b. Indien de klacht betrekking heeft op de directie van Anderss! zelf, en in de hoedanigheid van uitvoerder van het begeleidingstraject, neemt de coördinator van Anderss! de behandeling van de klachtenprocedure over en zal de procedure samen met een interne partner worden overgenomen.

c. Indiener ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht van de directie van Anderss! schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht wordt verzonden.

d. Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld. Indien nader onderzoek nodig is binnen Anderss!, dan kan Anderss! gemotiveerd aangeven wat nodig is om alsnog te komen tot een bevredigende klachtenafhandeling.

e. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener bericht na uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht.



AnderS!
MOBILITEITSMANAGEMENT

6.3 Beroep

Is de indiener niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar beroep vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van Anders!. De coördinator handelt het beroep binnen zes weken nadat dit aan hem/haar is voorgelegd af. Indien nader onderzoek nodig is, kan Anders! gemotiveerd aangeven welke termijn er nodig is om de klacht alsnog af te handelen.