

MeijerConsult

# Klachtenreglement

2016

**MC** loopbaanadvies

Brink 10-A  
8021 AP Zwolle  
+31 (0) 38 460 6562  
<http://mc-loopbaanadvies.nl>

## 1. Algemeen

Klachtrecht is een belangrijk middel tot kwaliteitsbewaking. Het doel is de klanttevredenheid te optimaliseren en de kwaliteit van studie- en beroepskeuzeadvies, re-integratie, outplacement en loopbaanbegeleiding te bevorderen, zowel de vaktechnische als de ethische kant ervan.

## 2. Begripsbepalingen

**Behandelaar:** Diegene die binnen MeijerConsult verantwoordelijk is voor het afhandelen van een klacht.

**Klacht:** Elke schriftelijke uiting van onvrede met het handelen of nalaten van een betrokkene door een klager, waarover de klager opheldering wenst.

**Klager:** De persoon die een klacht indient. Een klacht kan alleen worden ingediend door degene die in eigen persoon gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van MeijerConsult.

**Betrokkene:** De betreffende medewerker over wie de klacht gaat.

**Opdrachtgever:** Diegene die de opdracht aan MeijerConsult heeft verstrekt en daarvoor betaalt.

**St. Register BKA:** Dit is een onafhankelijke stichting voor de registratie van beroepskeuzeadvies en loopbaanbegeleiding die de kwaliteit van haar ingeschreven adviseurs en adviesbureaus op het gebied van beroepskeuze- en loopbaanadvies garandeert. Alle adviseurs en adviesbureaus die hier staan ingeschreven voldoen aan strenge kwaliteitseisen en onderschrijven de gedragscode van de stichting BKA.

**MeijerConsult:** De rechtspersoon MeijerConsult die werkzaamheden verricht op het terrein van studie- en beroepskeuzeadvies, re-integratie, outplacement en loopbaanbegeleiding ten gunste van ondermeer jongeren, werkzoekenden en werkenden, al dan niet met een beperking.

## 3. Procedure voor behandeling van een klacht

### 3.1. Aanmelding en registratie van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot 6 maanden na het plaatsvinden van het feit, de uitlating of gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
2. Een schriftelijke klacht voorzien van naam, adres en handtekening van de klager en/of diens wettelijke vertegenwoordiger wordt ingediend bij MeijerConsult, Brink 10a, 8021 AP Zwolle.
3. MeijerConsult registreert de binnengekomen klacht in het daartoe bestemde registratiesysteem.

4. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

### 3.2 Behandeling van de klacht

1. MeijerConsult wijst intern een behandelaar aan voor de klacht. Indien er geen medewerker is die niet bij de gedragingen en/of uitspraken waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, dient MeijerConsult, om de onafhankelijkheid te waarborgen, een rapport op te stellen waarin de specifieke klachtenprocedure en de afhandeling daarvan wordt beschreven. Dit rapport moet worden bevestigd door de klager alvorens tot daadwerkelijke behandeling overgegaan wordt.

2. De behandelaar informeert de betrokkene over de klacht.

3. De behandelaar wint benodigde en relevante informatie in c.q. raadpleegt relevante stukken. Indien noodzakelijk vanuit privacy-oogpunt wordt de klager hiervoor om toestemming gevraagd.

4. Zowel klager als betrokkene worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Behandelaar wijst hen op dit recht. Indien klager en/of betrokkene hiervan gebruik willen maken, nodigt behandelaar hen hiervoor uit.

5. Het horen van de klager en de betrokkene geschiedt door de behandelaar; het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast. Klager kan zich hierbij laten vertegenwoordigen of laten ondersteunen door een derde. Van het gesprek zal een schriftelijk verslag worden opgesteld, dat aan klager en betrokkene wordt verstrekt.

### 3.3 Afhandeling van de klacht

1. Behandelaar stelt een schriftelijke reactie op de klacht op en zendt hiervan een afschrift aan zowel klager als betrokkene. Dit vindt uiterlijk zes weken na indiening van de klacht plaats. In voorkomende gevallen kan MeijerConsult deze termijn met redenen omkleed verlengen.

2. In de reactie wordt in ieder geval opgenomen: de omschrijving van de klacht, een weergave van relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht; het oordeel van de behandelaar met betrekking tot de klacht: gegrond of ongegrond.

3. In geval de klacht gegrond wordt bevonden, worden eventueel te nemen maatregelen genoemd, met het oog op het verhelpen van de gevolgen van het handelen of nalaten van betrokkene jegens de klager, danwel met het oog op het verbeteren van de dienstverlening in de toekomst.

4. Is voor de klager na de klachtbehandeling gewenst resultaat uitgebleven c.q. is tussen betrokkene en klager geen schikking tot stand gekomen, dan bestaat de mogelijkheid tot het doorsturen van de klacht naar de klachtencommissie van de Stichting Register BKA (zie: [www.beroepskeuze.nl](http://www.beroepskeuze.nl)). Dit geschiedt in overleg en met expliciete toestemming van de klager.

#### 4. Slotbepalingen

1. Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van de registraties.
2. Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de directie van MeijerConsult.
3. Het bestaan van het klachtenreglement is bekend bij de eigen werknemers van MeijerConsult.
4. Het bestaan van het klachtenreglement wordt aan de cliënt voor wie met de opdrachtgever een overeenkomst wordt gesloten bekend gemaakt.
5. Dit klachtenreglement is per juni 2011 in werking getreden en op de website van MeijerConsult in te zien.