

Klachtenreglement 2Work

In het kader van opdrachten die 2Work uitvoert, houdt 2Work zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

1. Een klacht met betrekking tot de uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van 2Work, dan wel door de 2Work ingehuurde derden kan schriftelijk worden gericht aan de directie van 2Work.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van 2Work, op basis waarvan de directie van 2Work kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten ten behoeve van de verdere afhandeling
3. Aan de klager zal binnen een termijn van 10 werkdagen na een schriftelijke indiening van de klacht dan wel een schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging ontvangen van de directie van 2Work 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 of schriftelijke ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe *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 2Work en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
8. 2Work zal de ingediende klacht 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 de opdrachtgever worden gesteld.
9. Om onpartijdigheid te bewerkstelligen zal bij de afhandeling van klachten waarbij de directie van 2Work zelf rechtstreeks betrokken is, in overleg met de klager, een NMI gecertificeerde mediator worden ingeschakeld.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 september 2012 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.

Borculo, september 2012

Esther Buitenhuis en Judith Geurkink
Eigenaren/Directie 2Work