

## Reglement afhandeling klachten

*In het kader van de opdrachten die ttif & werk ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert en waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de opdracht aan ttif & werk ter beschikking worden gesteld, houdt ttif & werk zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.*

- 1) Een klacht is een uiting van ontevredenheid met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van ttif & werk dan wel door ttif & werk ingehuurde derden in relatie tot de volledige dienstverlening van ttif & werk. De klacht kan schriftelijk worden gericht aan de directie van ttif & werk.
- 2) De klager krijgt binnen een termijn van maximaal twee weken na schriftelijke indiening van de klacht een bevestiging van de manager kwaliteit van ttif & werk.
- 3) Na indiening van de klacht wordt, indien noodzakelijk, ten aanzien van de klager en/of met degene op wie de klacht betrekking heeft, hoor- en wederhoor toegepast. Het streven is om de hoor- en wederhoor binnen twee weken na bevestiging van de klacht door ttif & werk te laten plaatsvinden. Indien van toepassing wordt hiervan een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
- 4) De klager wordt met betrekking tot de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van ttif & werk en van de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden. Dit vindt plaats binnen een termijn van drie weken na bevestiging van de klacht of binnen drie weken na de twee weken termijn van de eventuele hoor- en wederhoor.
- 5) ttif & werk registreert de ingediende klachten intern, voor wat betreft het onderwerp en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.
- 6) De directie van ttif & werk behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door de manager kwaliteit of een lijnmanager, indien zij niet direct betrokken zijn bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn.
- 7) Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen twee weken na de bevestiging van de klacht hiervan met redenen omkleed op de hoogte gebracht.

*Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2016 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.*