

**Strekking**

Dit reglement is van toepassing op de afhandeling van klachten door OxHill7.

**Definities**Klacht

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over OxHill7, medewerkers van OxHill7 en/of de dienstverlening van OxHill7.

Indiener klacht

De persoon (opdrachtgever, klant of overige) die een klacht indient bij OxHill7.

Ontvanger klacht

De persoon binnen OxHill7 die een klacht in ontvangst neemt.

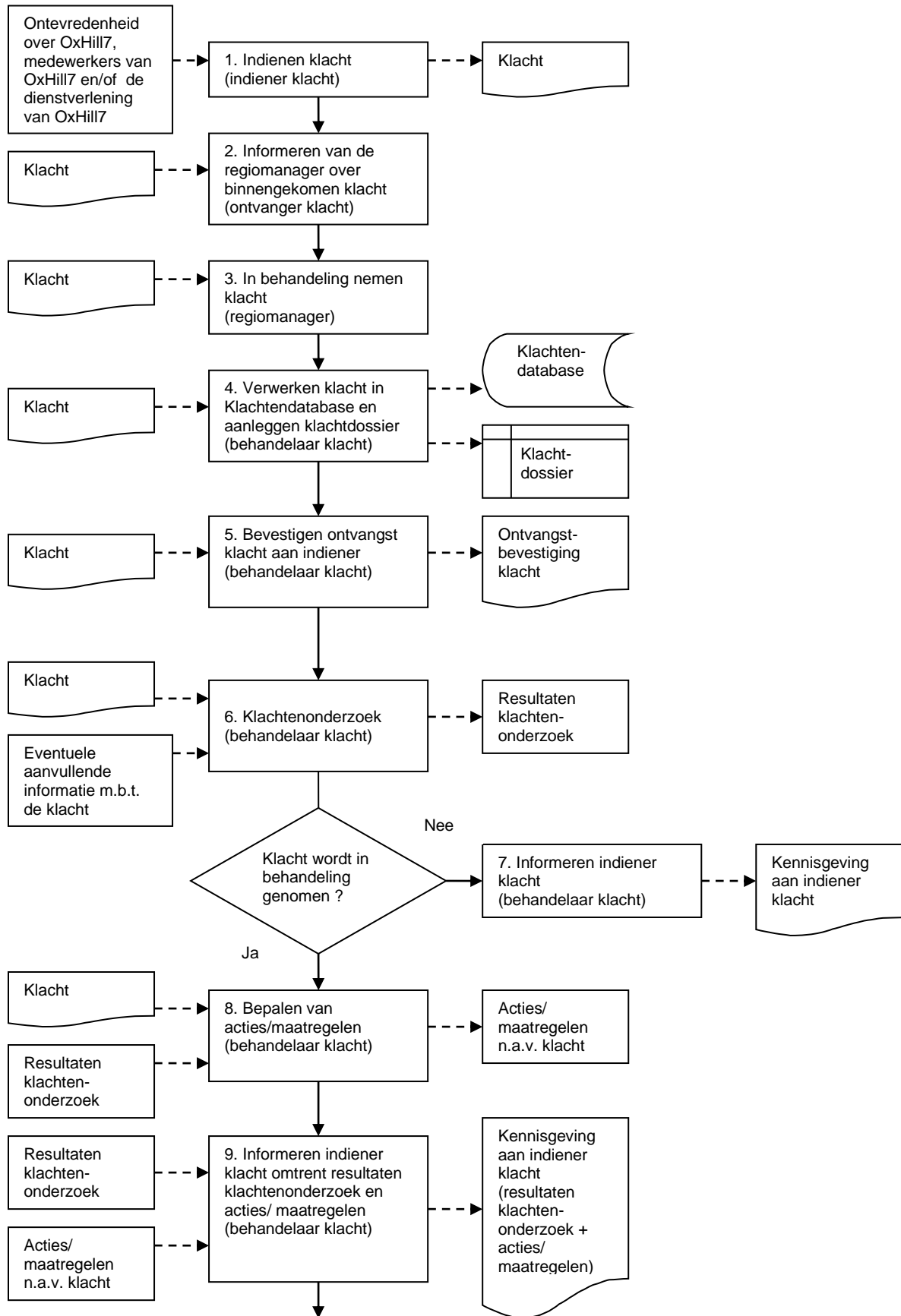
Behandelaar klacht

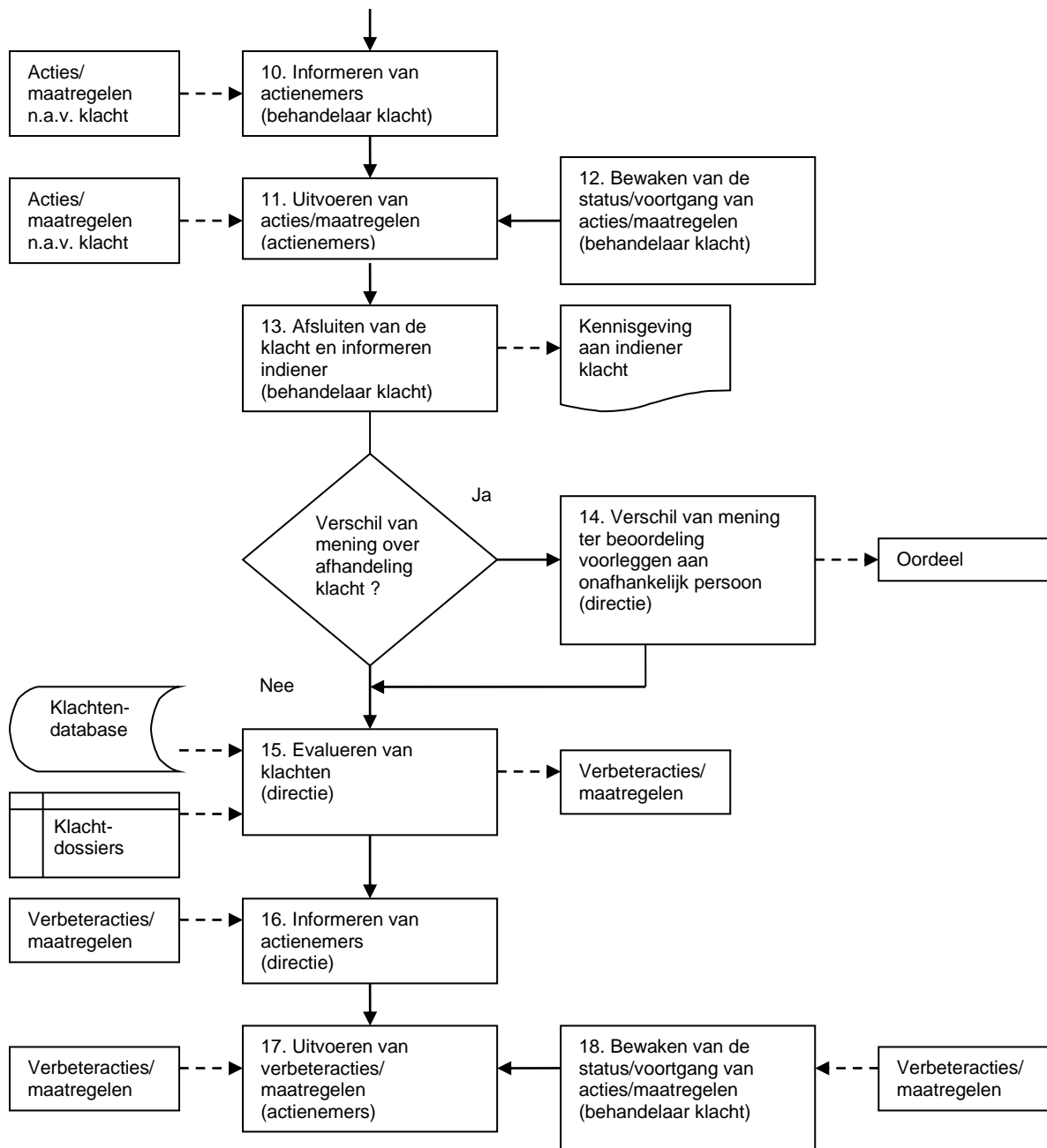
De persoon binnen OxHill7 die een klacht afhandelt.

**Rechten en plichten van indieners van klachten**

- Een ieder heeft het recht om in geval van ontevredenheid over OxHill7, medewerkers van OxHill7 of de dienstverlening van OxHill7 een klacht in te dienen. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.
- Klachten worden binnen OxHill7 afgehandeld door een onafhankelijk persoon die zelf niet betrokken is bij de klacht.
- Klachten worden door OxHill7 zorgvuldig, tijdig en vertrouwelijk afgehandeld.
- De indiener van een klacht wordt door OxHill7 schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.
- Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door OxHill7 is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan OxHill7. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door OxHill7 ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie. De indiener van een klacht kan eventueel contact opnemen met de klachtenlijn van het College van Arbitrage van Blik op Werk.

## Stroomschema klachtenafhandeling





## Toelichting klachtenafhandeling

### 1. Indienen klacht

In geval van ontevredenheid over OxHill7, medewerkers van OxHill7 en/of de dienstverlening van OxHil7 kan een schriftelijke klacht worden ingediend.

### 2. Informeren van de regiomanager over een binnengekomen klacht

De desbetreffende regiomanager wordt geïnformeerd omtrent een binnengekomen klacht.

3. In behandeling nemen van de klacht

Een klacht wordt in behandeling genomen door de desbetreffende regiomanager, tenzij deze bij de klacht betrokken is. In dat geval wordt de klacht door de directie of een door de directie aangewezen onafhankelijke persoon afgehandeld.

De behandelaar van een klacht is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht. Onder tijdig wordt verstaan: zonder onnodig oponthoud en binnen in dit document gespecificeerde termijnen.

4. Verwerken van een klacht in de klachtendatabase en aanleggen klachtdossier

Gegevens met betrekking tot een klacht en de afhandeling hiervan worden in de klachtendatabase verwerkt.

Tevens wordt voor een klacht een klachtdossier aangemaakt. Hierin worden alle klachtgerelateerde documenten en registraties bewaard.

5. Bevestigen van de ontvangst van een klacht aan de indiener

De ontvangst van een klacht wordt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht.

6. Klachtenonderzoek

Naar aanleiding van een klacht wordt een onderzoek ingesteld naar de feiten, omstandigheden en achtergronden van de klacht. Indien nodig wordt in het kader van het onderzoek aanvullende informatie ingewonnen bij interne en/of externe betrokkenen.

7. Informereren van de indiener van de klacht indien een klacht niet in behandeling wordt genomen

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hierover schriftelijk geïnformeerd binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

8. Bepalen van acties/maatregelen

Indien een klacht in behandeling wordt genomen, worden – rekening houdend met de resultaten van het klachtenonderzoek – passende acties/maatregelen bepaald om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

9. Informereren van de indiener van de klacht omtrent resultaten van het klachtenonderzoek en acties/maatregelen

De indiener van een klacht wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent de resultaten van het klachtenonderzoek en de door OxHill7 te nemen acties/maatregelen.

10. Informereren van actienemers

De actienemers worden geïnformeerd omtrent de uit te voeren acties/maatregelen naar aanleiding van een klacht.

11. Uitvoeren van acties/maatregelen

Om een klacht tijdig af te handelen, worden acties/maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitgevoerd. De genoemde termijn kan gemotiveerd worden verlengd.

12. Bewaken van de status/voortgang van acties/maatregelen

De status en voortgang van acties/maatregelen wordt bewaakt.

13. Afsluiten van de klacht en informeren indiener

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, als de acties/maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald, zijn uitgevoerd.

De indiener van een klacht wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent de afsluiting van de klacht.

14. Verskil van mening ter beoordeling voorleggen aan een onafhankelijk persoon

Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door OxHill7 is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan OxHill7. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

15. Evalueren van klachten

Periodiek (minimaal 1x per jaar) worden klachten door de directie geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie worden indien nodig en mogelijk passende verbeteracties/maatregelen bepaald om de dienstverlening te verbeteren.

16. Informeren van actienemers

De actienemers worden geïnformeerd omtrent uit te voeren verbeteracties/maatregelen naar aanleiding van de evaluatie van klachten.

17. Uitvoeren van verbeteracties/maatregelen

Verbeteracties/maatregelen worden zonder onnodig oponthoud uitgevoerd.

19. Bewaken van de status/voortgang van acties/maatregelen

De status en voortgang van verbeteracties/maatregelen wordt bewaakt.