

## Administratieve routing klachtenregeling Implacement BV.

Geldt voor klanten en personeel inzake trajecten Implacement

### **Artikel 1 Verwijzing**

Deze administratieve routing is een aanvulling op de Klachtenregeling Implacement Projecten bv.

### **Artikel 2 Interne routing klachtenafhandeling**

Wanneer een klacht wordt ingediend over de werkwijze van Implacement of een van haar medewerkers zal deze klacht direct in behandeling genomen worden. Zowel deelnemers als medewerkers hebben toegang tot een klachtenformulier. Dit kan via de website, maar deze kan ook opgevraagd worden bij uw contactpersoon of de HR-manager. Wanneer een klacht wordt ingediend via Facebook of de website, zal de kantoormanager contact opnemen met de indiener en deze op de routing en formulieren wijzen.

#### *Artikel 2.1 Beschikbaarheid formulieren*

De formulieren zijn verkrijgbaar via de website <http://www.implacementservices.nl/contact> . Tevens op te vragen via de e-mail : [personeelszaken@implacement.nl](mailto:personeelszaken@implacement.nl). Daarnaast zijn de formulieren op elke fysieke locatie van ons aanwezig.

#### *Artikel 2.2 Invullen formulier*

De klant of medewerker vult het formulier in en overhandigt deze aan de HR-manager of kantoormanager.

#### *Artikel 2.3 Verwerking klacht*

De HR-manager of kantoormanager overhandigt het ingevulde formulier aan de verantwoordelijke manager. Deze neemt de klacht in behandeling en zal deze overleggen aan de directie van Implacement. De kantoormanager draagt zorg voor de verwerking van het formulier in de desbetreffende map en zorgt ervoor dat het formulier digitaal wordt opgenomen op de HR-schijf. Wanneer de indiener van de klacht het formulier niet volledig heeft ingevuld, krijgt deze twee weken de tijd het formulier juist in te leveren. Bij een mondelinge klacht zal deze alsnog verwerkt worden na het gesprek in een klachtenformulier.

De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijke bevestiging dat wij de klacht hebben ontvangen en zullen behandelen.

#### *Artikel 2.4 Behandeling klacht*

De klacht zal opgeslagen worden op de HR-schijf en fysiek bewaard worden. Enkel de HR-manager heeft toegang tot deze formulieren. Wanneer een klacht mondeling behandeld is, zal deze dezelfde routing volgen als een schriftelijke klacht. Het tijdsbestek waarin de indiener van de klacht de terugkoppeling ontvangt is vastgesteld op twee weken, van indienen tot uitkomst.

Medewerkers welke een klacht indienen kunnen dit mondeling of schriftelijk doen. De schriftelijke versie zal worden opgeslagen worden in het personeelsdossier, van een mondelinge klacht wordt een verslag opgemaakt, ter controle naar de medewerker gestuurd en vervolgens opgeslagen worden in het personeelsdossier.