

## KLACHTENREGLEMENT FITH BV

Deze klachtenregeling is te allen tijde opvraagbaar bij Fith.

### 1. INDIENING KLACHT

- 1.1 Indien een klant niet tevreden is over de dienstverlening van Fith kan hij of zij mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Mondelinge klachten worden geregistreerd door invulling van het daarvoor bestemde klachtenformulier, dat is opgenomen in de bijlage. Klachten die schriftelijk binnenkomen (bijvoorbeeld per mail) en minimaal de op het formulier gevraagde gegevens bevatten nemen we in behandeling, waarbij de schriftelijke melding als "ingevuld klachtenformulier" geldt.
- 1.2 Als klachten niet duidelijk (genoeg) omschreven zijn, wordt door Fith om nadere informatie gevraagd.
- 1.3 Klachten kunnen betrekking hebben op een bewezen dienst, opgeleverde producten (bijvoorbeeld rapportages), gedragingen / uitlatingen van de eigen medewerkers van Fith of van derden die in opdracht van Fith werkzaamheden ten behoeve van de klant hebben verricht.
- 1.4 Onder klant wordt verstaan:
  - Een opdrachtgever,
  - Een cliënt die bemiddeld wordt,
  - Een werkgever waar een cliënt geplaatst is.
- 1.5 De klacht kan bij iedere medewerker van Fith worden ingediend, bij voorkeur bij het Bureau management van Fith of bij Richard Roth, directeur van Fith.

### 2. ONTVANGST KLACHT

- 2.1 Na indiening van de klacht wordt aan de indiener daarvan binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden. In deze bevestiging zijn in ieder geval de datum van het voorval, de bewezen dienst of de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden opgenomen, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 2.2 Van het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en beargumenteerd in kennis gesteld.

### 3. AFHANDELING KLACHT

- 3.1 De klacht wordt afgehandeld door een onafhankelijke persoon, die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- 3.2 Zowel de klant als (eventueel) overige betrokken partijen op wie de klacht betrekking hebben worden in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten.
- 3.3 De indiener van de klacht en alle overige betrokken partijen ontvangen uiterlijk binnen 2 weken na indiening van de klacht een schriftelijk verslag en een gemotiveerde reactie van Fith, waarin de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen worden vermeld. Als daar aanleiding toe is bestaat de mogelijkheid deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- 3.4 De klacht wordt uiterlijk binnen 4 weken na indiending afgehandeld. Als daar aanleiding toe is bestaat de mogelijkheid deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- 3.5 Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de (wijze van) afhandeling zullen partijen in gezamenlijk overleg een onafhankelijke derde partij aanwijzen, wiens oordeel als bindend zal worden aangenomen.

's-Hertogenbosch, opgesteld 1 mei 2000, laatst gewijzigd 01-03-2017 (versienummer 2017-01)

**KLACHTENFORMULIER**

Naam organisatie / cliënt : Klik of tik om tekst in te voeren.  
Adres : Klik of tik om tekst in te voeren.  
Telefoonnummer : Klik of tik om tekst in te voeren.  
Contactpersoon bij organisatie : Klik of tik om tekst in te voeren.  
Functie contactpersoon : Klik of tik om tekst in te voeren.  
Telefoonnummer : Klik of tik om tekst in te voeren.

**OMSCHRIJVING KLACHT**

(relevante stukken graag meezenden)

Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum :

Handtekening :