

## KLACHTENREGLEMENT COHESIE

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Cohesie in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Cohesie, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de Bedrijfsarts of het medisch handelen van de Bedrijfsarts.

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

Werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de algemene termijnenwet erkende nationale feestdag.

Week: een periode van 7 dagen beginnende op de werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur.

Maand: een periode beginnende op een werkdag en eindigend op dezelfde dag van de daaropvolgende kalendermaand.

2. De Indiener van de klacht kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door één of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
3. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een klachtenformulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst.
4. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan een vertegenwoordiger van de directie. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de indiener bevestigd. Hierbij wordt de indiener tevens geïnformeerd over de verdere procedure.
5. De indiener ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de directie waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klacht indiener gewezen op verdere te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
6. Indien de indiener het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Cohesie.
7. De indiener wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling door Cohesie, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of bij cohesie) de klacht toe te lichten. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij alle betrokken vertegenwoordigd zijn. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de indiener van de klacht geen gebruik maakt van deze

mogelijkheid dan ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Cohesie.

8. Tijdens de mondelinge toelichting kan de indiener een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Indiener kan hier onmiddellijk op reageren. Indien in het gesprek een bevredigende oplossing van de klacht gerealiseerd wordt, dan wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
9. Indien het gesprek niet tot een wederzijds bevredigende oplossing heeft geleid, wordt aan de indiener binnen twee weken schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor de afhandeling van de klacht.
10. Klachten worden per kwartaal geëvalueerd door de directie van Cohesie.
11. De opdrachtgever van Cohesie verwacht dat een proactieve en klantgerichte service geleverd zal worden.
12. Partijen middels deze overeenkomst hun afspraken wensen vast te leggen.