

# Klachtenreglement

Furca B.V. werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat er zaken zijn die niet naar tevredenheid verlopen. Dit horen wij graag van u. De organisatie gebruikt uw opmerkingen en tips om verbeteringen aan te brengen.

## **1. Definitie van een klacht**

Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan; iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of niet handelen van Furca B.V. of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Furca B.V. werkzaamheden ten behoeve van klanten van Furca B.V. hebben verricht.

## **2. Indienen van een klacht**

2.1 Een klacht kan worden ingediend door eenieder die te maken heeft met de activiteiten van Furca B.V. en kan worden verstuurd naar [mail@furca.nl](mailto:mail@furca.nl).

2.2 Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

2.3 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

2.4 Klachten dienen te worden gericht tot Furca B.V. te Dordrecht

2.5 De klager kan zich laten bijstaan door derden of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## **3. Behandeling van een klacht**

Klachten worden behandeld door de leidinggevenden van Furca B.V., die niet bij de klacht betrokken zijn geweest.

## **4. Ontvangstbevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigd. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

## **5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft**

5.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

5.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze (mondeling) naar voren te brengen.

5.3 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/ haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

5.4 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

## **6. Beantwoording van de klacht**

6.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gesteld van zes weken.

6.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen die termijn ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

6.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals Furca B.V. deze ziet, een oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

6.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Furca B.V.

## **7. Externe procedure**

Indien de partijen die betrokken zijn bij de klacht onderling niet tot een oplossing komen, dan heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van zijn of haar traject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente enzovoort.

Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan contact met ons op via [mail@Furca.nl](mailto:mail@Furca.nl).

Datum: 30/09/2023