

## Klachtenreglement

---

**Van klachten kunnen we leren, daarom is dit klachtenreglement opgesteld.**

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Enroute BV een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Enroute BV hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

### 1. Artikel 1. Definities

- 1.1. Klacht: een schriftelijk melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Enroute BV dan wel een door Enroute BV ingeschakelde derde.
- 1.2. Directie: Algemeen Directeur van Enroute BV.
- 1.3. Enroute BV: De rechtspersoon Enroute BV.
- 1.4. Melder: Hij/zij die een klacht indient.

### 2. Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Enroute BV uit te voeren re-integratie activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.
- 2.2. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Enroute BV.
- 2.3. Indien een klacht telefonisch / mondeling of per mail wordt ingediend bij de desbetreffende vestiging van Enroute BV wordt de klager gewezen op de noodzakelijkheid een klacht schriftelijk in te dienen.
- 2.4. Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:
  - 2.4.1. De naam en adres van de melder;
  - 2.4.2. de datum van de melding;
  - 2.4.3. de datum van het voorval;
  - 2.4.4. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
  - 2.4.5. het klaagschrift moet zijn gericht aan: En Route BV, T.a.v.: De directie, Soendaplein 35, 2023 TT Haarlem

### 3. Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - 3.1.1. de klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
  - 3.1.2. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - 3.1.3. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Enroute BV. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
  - 3.1.4. de klacht anoniem is.

3.1.5. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### 4. Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Enroute BV met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Enroute BV, die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Enroute BV binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Enroute BV een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.3. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.4. De directie van Enroute BV :
  - 4.4.1. handelt de klacht af binnen 28 werkdagen na ontvangst van de klacht;
  - 4.4.2. kan de behandeling van de klacht met ten hoogste 10 werkdagen gemotiveerd verlengen.

#### 5. Artikel 5. Administratie

- 5.1. Iedere klacht wordt in het klachtendossier met een uniek volgnummer aangelegd, rubriceert en verwerkt in het Enroute BV klachtensysteem.
- 5.2. Enroute draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

#### 6. Artikel 6. Slotbepalingen

- 6.1. Dit reglement is per 1 november 2005 in werking getreden.
- 6.2. Dit reglement is op 9 september 2019 gewijzigd.
- 6.3. Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van Enroute BV te Haarlem en is tevens te vinden op de website van Enroute: <https://www.enroutebv.nl/over-enroute/documenten.html>
- 6.4. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verstrekt.