



Klachtenreglement Matchcare Loopbaandienstverlening B.V.

**Matchcare
Loopbaandienstverlening BV**

Daltonlaan 200 unit 8.3
3584 BJ Utrecht

Contact@matchcarewerkt.nl
www.matchcarewerkt.nl

Contactgegevens Matchcare Loopbaandienstverlening B.V.

Adres:

Matchcare Loopbaandienstverlening B.V.
Daltonlaan 200, Unit 8.3
3584 BJ Utrecht

Telefoon: 030 – 602 9410

E-mail: contact@matchcarewerkt.nl

Website: www.matchcarewerkt.nl

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De klacht dient te worden gericht aan:

Matchcare Loopbaandienstverlening BV, Daltonlaan 200 Unit 8.3, 3584 BJ Utrecht, of per email aan contact@matchcarewerkt.nl

Klachtenreglement Matchcare Loopbaandienstverlening B.V.

Inleiding

De directie van Matchcare Loopbaandienstverlening BV heeft een klachtenreglement gemaakt om ervoor te zorgen dat klachten over onze diensten goed worden afgehandeld.

Artikel 1 Begrippen

1. **Matchcare:** Het bedrijf Matchcare Loopbaandienstverlening B.V. in Utrecht.
2. **De directie:** De leiding van Matchcare.
3. **Een regio:** Een werkgebied van Matchcare.
4. **Een klacht:** Een schriftelijke of mondelinge klacht over onze diensten.
5. **De klager:** De persoon die een klacht indient.

Artikel 2: Recht om een klacht in te dienen

1. Iedereen mag een klacht indienen over hoe Matchcare of haar medewerkers met hem of haar zijn omgegaan.
2. De directie behandelt de klacht.



3. We behandelen klachten volgens de regels in dit klachtenreglement.

Artikel 3: Hoe dien je een klacht in?

1. Een schriftelijke klacht moet in het Nederlands zijn, ondertekend, en bevatten:
 - a) De naam en het adres van de klager.
 - b) De datum.
 - c) Een beschrijving van de klacht.
2. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende.
3. We proberen mondelinge klachten direct op te lossen. Je mag ook altijd een schriftelijke klacht indienen.
4. Op verzoek schrijven wij een mondelinge klacht op. Deze wordt na jouw goedkeuring als klacht behandeld.
5. Als de directie jouw klacht naar tevredenheid oplost, hoeven we de verdere regels van dit klachtenreglement niet meer te volgen, behalve artikel 10.

Artikel 4: Ontvangst van de klacht

1. De directie stuurt een schriftelijke bevestiging dat ze jouw klacht ontvangen hebben.
2. Een kopie van de klacht en eventuele bijlagen worden naar de betrokken medewerker of afdeling gestuurd.

Artikel 5: Behandelingstermijn

1. De klacht wordt binnen 5 werkdagen bevestigd.
2. De klant wordt binnen 4 weken na ontvangst behandeld. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt de klager een schriftelijke toelichting met een verwachte termijn voor afhandeling.

Artikel 6: Behandeling door een onpartijdige persoon

De klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken was bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7: Wanneer nemen we een klacht niet in behandeling?

1. We behandelen een klacht niet als:
 - a) De klacht over iemand anders gaat dan Matchcare of haar medewerkers.
 - b) Dezelfde klacht al eerder is behandeld volgens ons klachtenreglement.

- c) De klacht ouder is dan een jaar.
 - d) Er al een andere juridische procedure loopt over de klacht.
 - e) Er een strafrechtelijk onderzoek loopt.
 - f) De klacht niet voldoet aan de eisen en niet is aangevuld binnen een redelijke termijn.
2. Als we de klacht niet behandelen, laten we dat binnen vier weken schriftelijk weten, met de reden erbij.

Artikel 8: Mondelinge toelichting

1. De directie geeft jou en de betrokken medewerker van Matchcare de kans om de klacht mondeling toe te lichten. Datum en tijdstip worden door de directie bepaald.
2. Je hoeft je klacht niet mondeling toe te lichten, maar je kunt dit doen als jij dit wilt.
3. Zowel jij als de betrokken medewerker van Matchcare mogen alle documenten inkijken waar de klacht over gaat.
4. Je mag iemand meenemen naar de mondelinge toelichting.
5. Er wordt een verslag gemaakt van de mondelinge toelichting, dat naar jou en de betrokken medewerker van Matchcare wordt gestuurd.

Artikel 9: Bevindingen

1. Als jij of de betrokken medewerker van Matchcare niet meewerken, handelt de directie de klacht af met de informatie die zij hebben.
2. De directie stuurt jou schriftelijk de bevindingen en conclusies van het onderzoek naar de klacht.

Artikel 10: Registratie

1. De directie houdt een register bij van alle ontvangen klachten.
2. Elk jaar maakt de directie een rapport over het aantal en de aard van de klachten en de genomen maatregelen.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens van de klager worden niet gedeeld met derden zonder toestemming, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.

Artikel 12: Slotbepalingen

1. Deze regeling vervangt alle eerdere klachtenregelingen van Matchcare Loopbaandienstverlening BV
 2. Deze regeling is ingegaan op 1 januari 2025.
 3. Deze regeling heet 'Klachtenreglement Matchcare'
-

