



Klachtenreglement MEPD voordeelnemers en opdrachtgevers

Voor het indienen van een klacht gelden bij MEPD de volgende afspraken:

- Een klacht kan mondeling bij een medewerker van MEPD worden ingediend of worden gemaïld naar kwaliteit@mepd.nl. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van MEPD zelf, als op gedragingen en/of uitlatingen die zijn gedaan door derden die in opdracht van MEPD werkzaamheden heeft verricht of verrichten.
- De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht. In de bevestiging staan tenminste opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaats gevonden, een beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een samenvatting van de vervolprocedure.
- Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of gebeurtenis betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaats gevonden.
- Van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 1 week na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De klacht wordt behandeld door een medewerker van MEPD die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Deze persoon hanteert de geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn/gaan worden door MEPD.
- Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.
- Een klacht wordt binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- Indien beide partijen er onderling niet uitkomen dan wordt in gezamenlijk overleg door beide partijen een derde onafhankelijke en deskundige persoon benoemd.
- MEPD draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klacht genomen maatregelen.

Bart Monster,
Algemeen directeur

WERK MAKEN VAN JE LEVEN

Outplacement • Re-integratie • Loopbaanontwikkeling

Hoofdkantoor | Robijnstraat 16 | 7554 TB Hengelo | T 085 043 19 00 | info@mepd.nl | mepd.nl
IBAN NL60 ABNA 0568 0085 88 | KvK Enschede 08 08 78 31