

Klachtenreglement Matchez

1. Inleiding

Dit reglement regelt de interne en externe afhandeling door Matchez van klachten en opdrachtgevers tegen Matchez of de medewerkers van Matchez.

1.1 Definities

Matchez: MATCHEZ gevestigd te Amstelveen en kantoorhoudende aan de Laan Nieuwer Amstel 1.

Klager: iedere derde, niet zijnde een werknemer van Matchez aan wie Matchez diensten heeft verleend op basis van een overeenkomst met klager en die een schriftelijke klacht over de dienstverlening van Matchez wenst in te dienen.

Klacht: een klacht betreft een concrete schriftelijke uiting van ongenoegen door een klant over Matchez of over een door Matchez ingeschakelde instantie of door een medewerker van Matchez.

1.2 Doel

Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om zeker te stellen dat klachten van klanten of opdrachtgevers volgens een vaste werkwijze door aangewezen functionarissen, bewaakt, geregistreerd en volgens de gestelde criteria worden afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele klager en als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.

1.3 Toepasselijkheid

Dit reglement is van toepassing op alle klachten over diensten van Matchez .

2. Procedure

2.1 Indiening van klachten

Indien een klacht door een medewerker van Matchez niet direct telefonisch kan worden afgehandeld dan zal de medewerker van Matchez wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Een klacht wordt schriftelijk bij Matchez ingediend. Klager dient bij opgave van een klacht naam, naam, adres en telefoonnummer voor bereikbaarheid overdag en eventueel e-mailadres op te geven.

2.2 Ontvangst van klachten.

2.2.1 De klachtencoördinator registreert naast de onder punt 2.2 genoemde zaken ook tot welk van de categorieën de klager behoort en de aard van de klacht.

2.3 Bevestiging van de klacht.

2.3.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager.

2.3.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

2.4 Afhandeling van de klacht.

2.4.1 Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

2.4.2 De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

2.4.3 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 of zullen worden.

3. Registratie

Matchez draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.