



Klachtenprocedure

Active Living

Versie januari 2019

Delta 40

6825 MS

Arnhem



Inleiding



Active Living voert jaarlijks een groot aantal onderzoeken en interventies uit ten behoeve van uiteenlopende opdrachtgevers. De medewerkers en samenwerkingspartners van Active Living proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren.

Het kan echter toch gebeuren dat een opdrachtgever of diens medewerker (beiden: klant) niet tevreden is. De directie van Active Living wil dat graag weten. Enerzijds om te bekijken of we de klant nog tegemoet kunnen komen, anderzijds om onze dienstverlening te verbeteren.

De klant kan zijn/haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de medewerker van Active Living waarmee hij/zij contact heeft. In goed overleg wordt dan gezamenlijk naar een oplossing gezocht. Soms is deze weg- om goede redenen- niet gewenst. Dan heeft de klant de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van Active Living. Hieronder leest u hoe de klachtafhandeling verloopt.



Klachtenprocedure

- Een klacht is iedere uiting van onvrede over de geleverde diensten.
- Deze klachtenprocedure wordt aan het begin van een dienstverleningstraject aan de klant ter beschikking gesteld.
- Klager kan zich laten vertegenwoordigen of bij laten staan door een derde.
- De klacht dient digitaal te worden ingediend via de website van Active Living.
- De klacht kan zowel betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door een medewerker van Active Living dan wel door derden die in opdracht van ons werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
- De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van die ontvangst. Hierin wordt de verdere gang van zaken van de behandeling van de klacht weergegeven.
- Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling van de klacht kan de klager gebruik maken van ons klachtenformulier zoals dat is te vinden op www.activeliving.nl/klacht
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - Langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht plaatsvond
 - Niet tot de verantwoordelijkheid van Active Living behoort
- Wordt een klacht niet in behandeling genomen dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
- De verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht berust bij Active Living
- Indien nodig wordt met de klager contact opgenomen om de klacht nader toe te lichten.
- Diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Op basis van diens reactie formuleert de klachtbehandelaar een voorlopige conclusie. Deze conclusie doet hij aan klager toekomen. Klager wordt uitgenodigd desgewenst aanvullend te reageren.
- Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een definitieve conclusie.
- De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening afgehandeld. Als dit onverhoopt niet mogelijk blijkt te zijn, wordt dit zo spoedig mogelijk kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
- De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de motivering van de conclusie en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Active Living. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Dit overzicht wordt gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.
- Aan elke klant die dat wenst, verstuurt Active Living een overzicht van de klachtenregistratie met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klant.
- Klachten worden ingediend via www.activeliving.nl/klacht