



Klachtenregeling h4m b.v.

h4m hart voor medezeggenschap b.v , gevestigd te Hilversum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 53080459, verder te noemen h4m, hanteert de volgende klachtenregeling, met het doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

1. Begripsomschrijving

- 1.1 Klacht; elke schriftelijke uiting van ongenoegen van degene(n) waarvoor een betaalde dienst wordt verricht over het functioneren van (een) medewerker(s) van h4m bij de uitoefening van zijn/haar taak.
- 1.2 Klager; degene die schriftelijk een klacht kenbaar heeft gemaakt aan h4m.

2. Procedure

- 2.1 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij h4m.
- 2.2 De klager vermeldt bij het indienen van een klacht de volgende informatie:
 - Naam, adres, woonplaats en eventueel telefoonnummer en e-mailadres
 - Degene(n) waartegen de klacht wordt ingediend
 - Een omschrijving van de feiten en omstandigheden
 - Een omschrijving van de klacht
 - Of hij/zij er prijs op stelt gehoord te worden.
- 2.3 h4m stuurt binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en geeft daarbij aan door wie de klacht in behandeling wordt genomen en op welke datum de klacht is ontvangen. Hierbij is uitgesloten dat degene(n) waartegen de klacht is ingediend, betrokken is of zijn bij de beoordeling van de klacht. Zo nodig schakelt h4m daarvoor een derde in.
- 2.4 De behandelaar van de klacht zorgt ervoor dat de klacht met toepassing van hoor en wederhoor - als een van de betrokkenen dat op prijs stelt - wordt behandeld.
- 2.5 H4m streeft ernaar een klacht binnen 6 weken na ontvangst behandeld te hebben. Is dit door omstandigheden niet mogelijk, dan worden partijen hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, maar in elk geval binnen vier weken. Daarbij wordt aangegeven wanneer de klacht zal zijn afgehandeld.
- 2.6 De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het oordeel over de klacht. Het oordeel kan zijn dat een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of ongegrond. Hierbij wordt ook aangegeven welke maatregelen worden genomen om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Is de klager het niet eens met het oordeel, dan kan hij een onafhankelijke commissie vragen het oordeel opnieuw te wegen. De commissie bestaat uit drie leden: 1 lid wordt aangewezen door het h4m; 1 lid wordt aangewezen door de klager. Beide commissieleden zoeken een onafhankelijke voorzitter. Het advies van de commissie is bindend.
- 2.7 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.



- 2.8 Klachten en de schriftelijke afhandeling daarvan worden 2 jaar bewaard. Een jaar na indienen van de klacht wordt beoordeeld of in de werkwijze van h4m voldoende is gedaan om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- 2.9 Op deze klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 2.10 Deze klachtenregeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door h4m.

Hilversum, 2 augustus 2011