



Bellavistastraat 7  
7604 AD Almelo  
Tel: 085-4013954  
E-mail: [info@werkid.nl](mailto:info@werkid.nl)  
Website: [www.werkid.nl](http://www.werkid.nl)

## **KLACHTENREGLEMENT**

1. Een klacht over Werk ID of een derde, die in opdracht van Werk ID werkzaamheden verricht, kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Na ontvangst van de klacht stelt Werk ID een klachtafhandelaar aan; dit is altijd een ander dan op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtafhandelaar stuurt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verder afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. De klacht dient in ieder geval binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. De klager wordt hiervan binnen twee weken schriftelijke in kennis gesteld.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden door de klachtafhandelaar. Hiervan wordt een schriftelijk verslag opgemaakt.
6. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is en bepaalt of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.