

## Klachtenreglement Phlinq

Klanttevredenheid staat bij Phlinq hoog in het vaandel. Op het moment dat er klachten ontstaan over onze resultaten en/of dienstverlening bij cliënten of opdrachtgevers is het belangrijk dat deze op correcte wijze door Phlinq worden behandeld. In het kader van de opdrachten die Phlinq ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert, houdt Phlinq zich daarom aan de navolgende regels ten aanzien van de klachtenregeling:

1. Zowel cliënten als opdrachtgevers kunnen officieel klachten indienen bij Phlinq.
2. Het indienen van klachten dient op schriftelijke wijze te gebeuren.
3. Meerdere klachten kunnen door cliënt of opdrachtgever in één schriftelijke kennisgeving worden verwerkt. In dit geval dient wel duidelijk aangegeven te worden dat het meerdere klachten betreft, en dienen de klachten duidelijk onderscheiden te worden door aan het eind van de schriftelijke kennisgeving een genummerde lijst met klachten weer te geven.
4. Phlinq geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht op schriftelijke wijze te kennen aan de betreffende cliënt of opdrachtgever dat de klacht is ontvangen.
5. Wanneer meerdere klachten in één schriftelijk document te kennen worden gegeven, heeft Phlinq het recht om één schriftelijke ontvangstbevestiging af te geven, waarin de ontvangst van meerdere klachten bevestigd kan worden. In dit geval dient wel duidelijk aangegeven te worden dat het de ontvangstbevestiging van meerdere klachten betreft, en dienen de klachten die het betreffen duidelijk onderscheiden te worden door aan het eind van de schriftelijke kennisgeving een genummerde lijst met klachten weer te geven waar de ontvangstbevestiging betrekking op heeft.
6. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
7. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum door Phlinq afgehandeld.
8. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
9. Met het doel de onder 11) en 12) vernoemde rapportages te kunnen geven, maakt Phlinq een klachtendossier aan.
10. De ontvangst van een klacht wordt binnen 6 weken na afhandeling van die klacht gemeld aan de opdrachtgever en wordt opgenomen in zowel het klachtendossier, als het cliëntendossier.
11. Het bestaan van het klachtenreglement wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan zowel cliënten als opdrachtgevers bij aanvang van het traject.
12. Het bestaan van het klachtenreglement wordt eveneens bekend gemaakt aan de (eigen) medewerkers, bij aanvang van indiensttreding dan wel bij aanvang van het (vernieuwde) klachtenreglement.
13. Bij aanpassing van het klachtenreglement worden cliënten en opdrachtgevers die bij lopende trajecten zijn betrokken hiervan op de hoogte gesteld.
14. Phlinq geeft op verzoek van opdrachtgever, doch minimaal eens per jaar, inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
15. In geval een cliënt meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren afgehandeld is door Phlinq, kan deze klager de hulp inroepen van de opdrachtgever. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van deze mogelijkheid in de ontvangstbevestiging van de klacht.

Opgemaakt te Oud Beijerland, 1 februari 2019