



KLACHTENREGELING EXTERN

Onze medewerkers¹ bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of de wijze waarop u bent bejegend.

Kortom u hebt een **klacht**.

U kunt dit het beste direct en open bespreken met de betreffende medewerker. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de leidinggevende. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing.

Mocht u na het gesprek nog ontevreden zijn, dan kunt u een gesprek aanvragen met de directeur.

Bent u daarna niet tevreden met de uitkomst, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de **klachtencommissie**.

Wie zitten in de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden, die benoemd worden door Xtra.

De voorzitter en het tweede lid hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met Xtra. Een derde lid, tevens ambtelijk secretaris, is een Xtra medewerker.

Indienen van uw klacht

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk of per email doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

Klachtencommissie Stichting Xtra
t.a.v. Ambtelijk secretaris
p/a Zichtenburglaan 260
2544 EB Den Haag
klachtencommissie@xtra.nl

Nadat u de klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen een week bericht van ontvangst. De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. U ontvangt daarover bericht en u wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook de betrokken medewerker, de leidinggevende en de directeur op de hoogte.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als de klachtencommissie de klacht behandelt, vraagt zij de leidinggevende om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Daarna volgt een zitting waarin u uw klacht kunt toelichten.

De klachtencommissie kan schriftelijke informatie opvragen. De leidinggevende moet deze informatie aan de klachtencommissie geven, tenzij dit op (juridische) gronden niet mogelijk is.

De hoorzitting is niet openbaar.

U kunt maar eenmaal een bijeenkomst met de klachtencommissie, met reden, afzeggen.

Zes weken na de hoorzitting ontvangt de Raad van Bestuur het **advies** van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan die zes weken wordt u daarvan op de hoogte gebracht met de termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.

Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur een besluit. De Raad van Bestuur informeert u, de directeur, de leidinggevende, de betrokken medewerker en de klachtencommissie schriftelijk over het genomen **besluit**.

Bij afwijking van de genoemde termijn van twee weken deelt de Raad van Bestuur u en de betrokkenen schriftelijk mee wanneer het besluit wel wordt genomen. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal twee weken.

¹ Onder Xtra wordt mede verstaan de werkmaatschappijen die behoren tot de Xtra groep, Mooi, Vóór Welzijn, Zebra, Xtra^{plus}

Tegen het besluit van de Raad van Bestuur is geen beroep mogelijk.

Als u uw klacht, tijdens de behandeling door Xtra, voorlegt bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling onmiddellijk stopgezet.