

## Klachtenreglement

1. De klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de cliënt/ klager worden ingediend, hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van één van de leden van de 'Cerchio Groep Nederland' en daarnaast om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van 'Cerchio Groep Nederland' hebben verricht.
2. De klager krijgt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.
3. Indien er reeds langer dan een jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld.
4. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
6. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan betrokkene toegezonden.
7. Uiterlijk binnen drie weken, maar zo mogelijk sneller, wordt de klacht afgehandeld.
8. 'Cerchio Groep Nederland' stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht van de eventueel genomen maatregelen

*Cerchio Groep Nederland*