

Klachtenreglement Lagarde & You Loopbaanontwikkeling BV

In het kader van de opdrachten die Lagarde & You Loopbaanontwikkeling BV (nader te noemen Lagarde & You) uitvoert, houdt Lagarde & You zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht (alle uitingen van ongenoegen met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Lagarde & You , dan wel door Lagarde & You ingehuurde derden) kan schriftelijk worden gericht aan de directie van Lagarde & You, binnen een termijn van 6 maanden na de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van Lagarde & You , op basis waarvan de directie van Lagarde & You kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten behoeve van de verdere afhandeling.
3. De klager zal binnen een termijn van maximaal 2 weken (10 werkdagen) na schriftelijke of mondelinge indiening van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgen van de directie van Lagarde & You waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte omschrijving zal zijn opgenomen.
4. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of gebeurtenis betreft die langer van 1 jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaats gevonden.
5. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
6. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
7. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.

8. De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Lagarde & You en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
9. Lagarde & You zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
10. Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.
11. Om onpartijdigheid te bewerkstelligen zal bij de afhandeling van klachten, waarbij de directie van Lagarde & You zelf rechtstreeks betrokken is, in overleg met de klager, een door beide partijen onafhankelijke en deskundige persoon worden ingeschakeld.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 mei 2022 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.

Heerlen, 1 mei 2022

T.J.H.M. Lagarde

Directeur Lagarde & You Loopbaanontwikkeling