



For English see page 3

Klachtenreglement MEPD voor deelnemers en opdrachtgevers

Voor het indienen van een klacht gelden bij MEPD de volgende afspraken:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid.
- Een klacht kan mondeling bij een medewerker van MEPD worden ingediend of worden gemaild naar kwaliteit@mepd.nl. De klacht kan betrekking hebben op het handelen van MEPD zelf, als op gedragingen en/of uitlatingen die zijn gedaan door derden die in opdracht van MEPD werkzaamheden heeft verricht of verrichten.
- De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht. In de bevestiging staan tenminste opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaats gevonden, een beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een samenvatting van de vervolprocedure.
- Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of gebeurtenis betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaats gevonden.
- Van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 1 week na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De klacht wordt behandeld door een medewerker van MEPD die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Deze persoon hanteert de geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn/gaan worden door MEPD.
- Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.

MENSENWERK IN DE MAAK

Ontwikkeling | Outplacement | Re-integratie



- Een klacht wordt binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- Indien beide partijen er onderling niet uitkomen dan kan de deelnemer contact opnemen met Blik op Werk om in te schakelen als onafhankelijke derde. Zie hiervoor: <https://www.blikopwerk.nl/over-blik-op-werk/klachtenprocedure>.
- MEPD draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klacht genomen maatregelen.

Bart Monster,
Algemeen directeur



Complaints procedure – MEPD for participants and commissioning parties

The following rules apply when submitting a complaint to MEPD:

- A complaint is an expression of dissatisfaction.
- A complaint can be made verbally to an MEPD employee or sent by email to kwaliteit@mepd.nl. The complaint may concern MEPD's own actions or the behavior and/or statements of third parties who perform work on behalf of MEPD.
- The complainant will receive a written confirmation of receipt within 2 working days. This confirmation includes:
 - the date on which the behavior and/or statements took place,
 - a description of the facts the complaint relates to, and
 - a summary of the next steps in the procedure.
- A complaint does not have to be handled if it concerns an event or behavior that occurred more than one year before the complaint was submitted.
- The complainant will be informed in writing within one week whether the complaint will be processed.
- The complaint will be handled by an MEPD employee who was not involved in the behavior and/or statements concerned. This person maintains confidentiality and protects the privacy of everyone involved as much as possible.
- Both the complainant and the person to whom the complaint relates will have the opportunity to be heard.
- The complainant will receive a written and reasoned report of the findings of the investigation, as well as any measures taken or to be taken by MEPD as a result.
- A complaint can be justified, unjustified, partially justified, or partially unjustified.
- A complaint will be handled and closed within 4 weeks after submission.
- If neither parties can reach an agreement, the participant may contact Blik op Werk to act as an independent third party. Additional information can be found here: <https://www.blikopwerk.nl/over-blik-op-werk/klachtenprocedure>



- MEPD keeps a record of the number and nature of complaints received, as well as any actions taken in response.

Bart Monster
General Director