klachtenreglement DOEN!

Algemene verklaringen

**Artikel 1**

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan.

Klacht: Klacht – Iedere mondelinge of op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Jobcoachbedrijf Doen! B.V.of één van haar medewerkers.

.

Klager: Degene die gebruikt maakt van de diensten van Jobcoachbureau Doen! B.V.

Medewerker: Alle personen werkzaam in de organisatie van Jobcoachbureau Doen! B.V. , al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

Klachtencommissie: Commissie met drie door de directie van Jobcoachbureau Doen! B.V. aangestelde leden.

Indiening van de klacht

**Artikel 2**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Jobcoachbureau Doen! B.V. zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Jobcoachbureau Doen B.V.

Desgewenst is het mogelijk om een klacht niet rechtstreeks in te dienen bij Jobcoachbureau Doen! B.V. maar bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Hiervoor heeft zich beschikbaar gesteld:

Els Mintjes, scheidingsdeskundige bij Moving moments.

Onder medewerkers van Jobcoachbureau Doen! B.V., als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Jobcoachbureau Doen! B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Jobcoachbureau Doen! B.V. hebben verricht.

**Artikel 3**

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Jobcoachbureau Doen! B.V. worden ingediend.

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
- de naam en het adres van de betrokkene;

- de naam van de persoon op wiens gedrag dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;

- de datum van de gedragingen dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;

- een korte omschrijving van de feiten waarop de klachten betrekking heeft.

3. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen

Ontvangstbevestiging

**Artikel 4**

De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de Jobcoachorganisatie bericht van ontvangst van de klacht.

De ontvangstbevestiging bevat:

- de datum van de gedragingen dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;

- een korte omschrijving van de feiten waarop de klachten betrekking heeft;

- een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;

- de vermelding van de klachten commissie tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Wijze van behandeling

**Artikel 5**

De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

Jobcoachbureau Doen! B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;

zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld.

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de klacht betrokken is.

In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet correct is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige.

**Artikel 6**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

**Artikel 7**

Jobcoachbureau Doen! B.V. stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

**Artikel 8**

Jobcoachbureau Doen! B.V. handelt de klacht af binnen zes weken na indiening.

Jobcoachbureau Doen! B.V. kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

**Artikel 9**

Jobcoachbureau Doen! B.V. stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Registratie

**Artikel 10**

Jobcoachbureau Doen! B.V. draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Jobcoachbureau Doen! B.V. zendt eens per jaar aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Slotbepalingen

**Artikel 11**

Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Jobcoachbureau Doen! B.V.

Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

**Artikel 12**

Dit reglement treedt in werking met ingang van 28 januari 2008.