

## Klachtenreglement Concerned BV

Concerned erkent dat de aard van de dienstverlening mensenwerk is en blijft. Concerned maakt heldere afspraken en communiceert open en eerlijk naar alle betrokken partijen. Het is niet helemaal uit te sluiten dat een individuele cliënt niet tevreden is over de dienstverlening van Concerned. Om klachten op een zorgvuldige manier te behandelen is dit klachtenreglement opgesteld. Alle medewerkers van Concerned zijn van dit klachtenreglement op de hoogte, middels een bijlage in het personeelsreglement, welke onlosmakelijk is verbonden aan de individuele arbeidsovereenkomst. Dit reglement is ook gepubliceerd op de website, [www.concerned.nl](http://www.concerned.nl). Tijdens het intakegesprek wordt de cliënt een exemplaar overhandigd en gevraagd voor ontvangst te tekenen.

Een klacht is een schriftelijk ingediende uiting, waarbij de indiener (klager) zijn ongenoegen uit naar aanleiding van direct gedrag, uitlatingen of werkzaamheden van (één van) de medewerkers van Concerned, voortvloeiend uit werkzaamheden in het kader van re-integratie. Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden na het moment van handelen, dan wel vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

De klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden verstuurd naar  
Concerned BV t.a.v. de directie Postbus 351 3840 AJ Harderwijk

Een klacht in het kader van een jobcoach traject wordt direct gemeld naar de arbeidsdeskundige van het UWV.

De indiener krijgt binnen twee weken na het indienen van de klacht een schriftelijke bevestiging, waarin de klacht zo helder en duidelijk mogelijk wordt beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving en de persoon waarop het betrekking heeft van belang. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst op de hoogte gesteld.

De behandeling van de klacht gebeurt door een andere persoon dan door de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven, hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit wordt aan beide partijen overhandigd.

Binnen zes weken na de ontvangstdatum van de klacht wordt deze afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn te verlengen, indien hier een moverende reden voor is. De klager krijgt schriftelijk gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan beroep aangetekend worden aan de directie van Concerned. De directie handelt het beroep binnen zes weken nadat dit aan haar is voorgelegd af. Indien nader onderzoek nodig is, kan de directie gemotiveerd aangeven welke termijn het nodig heeft om de klacht naar tevredenheid af te handelen.

De klager kan gebruik maken van de mogelijkheid de afhandeling van de klacht voor te leggen bij de diverse externe instanties, zoals de Consumentenbond, de Nationale Ombudsman. Hier zijn mogelijk kosten aan verbonden. In het geval van een jobcoach-traject bestaat de mogelijkheid de escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV.