

Klachtenreglement: Scouting Coaching & Detachering B.V.

Versie: 01-05-2017

Scouting Coaching & Detachering B.V. wil maatwerk bieden en werkt continue aan haar dienstverlening om de kwaliteit op het hoogste kwaliteitsniveau te borgen. Scouting Coaching & Detachering B.V. heeft een klachtenprocedure opgesteld die bijdraagt aan een optimale dienstverlening. Scouting Coaching & Detachering B.V. zal de ontvangen klachten volgens hieronder vermelde procedure behandelen.

Het klachtenreglement wordt bij aanvang van de dienstverlening aan de cliënt van de Scouting Coaching & Detachering B.V. ter beschikking gesteld.

Definities

Scouting Coaching & Detachering B.V.

Is de organisatie die in opdracht van derden bemiddelt tussen werkzoekenden, werkgevers en opdrachtgevers. Tevens verricht de organisatie coaching op het gebied van wonen, opleiding en werk.

Klacht

Een klacht is een schriftelijke melding van ontevredenheid door een natuurlijke of rechtspersoon over resultaten en/of dienstverlening van een eigenaar / medewerker van Scouting Coaching & Detachering B.V. dan wel een door Scouting Coaching & Detachering B.V. ingeschakelde derde.

Melder

Is een ieder die een klacht indient tegen een eigenaar / medewerker van Scouting Coaching & Detachering B.V. dan wel een door Scouting Coaching & Detachering B.V. ingeschakelde derde.

Voorwaarden en Procedure

De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Scouting Coaching & Detachering B.V.. Melder krijgt vervolgens binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van melding klacht en wordt de klacht in behandeling genomen door Scouting Coaching & Detachering B.V. met inachtneming van onderstaande:

Dat Scouting Coaching & Detachering B.V. de klacht niet afhandelt indien zijn onpartijdigheid in het geding komt en/of melder behandeling van de klacht door Scouting Coaching & Detachering B.V. niet wenst.

Melder wordt geadviseerd om de klacht in eerste instantie te bespreken met betrokkene(n). Als partijen overeenstemming bereiken over de aard van het probleem en de oplossing ervan, dan is daarmee de klacht afgehandeld. De klacht

van melder en de overeengekomen oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het dossier van melder. De betrokken partij(en) worden schriftelijk binnen vijf werkdagen geïnformeerd over de afhandeling en gemaakte afspraken.

Na ontvangst van de klacht zendt Scouting Coaching & Detachering B.V. binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt Scouting Coaching & Detachering B.V. een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

Tevens zendt Scouting Coaching & Detachering B.V. een afschrift van de klacht aan de Arbeidsdeskundige van UWV. De klacht wordt opgenomen in het dossier.

De behandeling van de klacht gebeurt door een onafhankelijk medewerker die niet bij de klacht betrokken is.

Scouting Coaching & Detachering B.V. stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze bijeenkomst wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Scouting Coaching & Detachering B.V. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Indien melder en betrokken partij(en) binnen vijf werkdagen na ontvangst van aangetekende schriftelijke bevestiging van gemaakte afspraken met betrekking tot de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld, niet reageren wordt de klacht als zijnde naar tevredenheid van melder en partij(en) gezien als afgerond.

Een klacht wordt binnen zes weken na het indienen afgehandeld.

Het staat melder vrij om, indien wenselijk, geheel voor rekening melder zich te laten bijstaan door derden bij het indienen en/of afhandelen van de klacht.

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

Klachten die niet in behandeling worden genomen

De klacht wordt niet in behandeling genomen als melder geen vervolg actie wenst.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een mondelinge klacht betreft.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan vier weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Scouting Coaching & Detachering B.V..

De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem is.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen worden betrokken partijen binnen tien werkdagen schriftelijk geïnformeerd, met een onderbouwde motivatie. Iedere klacht wordt opgenomen in het dossier van melder daarnaast zal ieder klacht worden opgenomen in een klachtenmap waarin de getroffen maatregelen en resultaten worden vermeld in de vorm van een chronologisch overzicht.