

Klachtenreglement

De visie van Loopbaan toekomst met betrekking tot klachten is dat wij van klachten kunnen leren. Daarom is dit klachtenreglement opgesteld. Doelen zijn:

- het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- het wegnemen van de oorzaken en
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Loopbaan toekomst die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij Loopbaan toekomst weggenomen kunnen worden, zien we als een klacht. Hieronder staat stap voor stap beschreven hoe Loopbaan toekomst om gaat met klachten van zowel cliënten als opdrachtgevers.

A. Ontvangst, registratie en bevestiging van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling bekendgemaakt worden aan Loopbaan toekomst. De klager ontvangt uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.

In deze bevestiging staat minimaal opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Indien de klacht op bovenstaande grond niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Een klacht dient binnen vier weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Deze termijn kan na instemming van de indiener één keer met vier weken worden verlengd.

B. Onderzoek

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die geen getuige is geweest van de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft. Dit noemen wij de zogenaamde klachtenbehandelaar. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt door de klachtenbehandelaar in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Van deze bijeenkomsten wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt ter goedkeuring gestuurd naar zowel de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft.

C. Corrigerende maatregelen

De klachtenbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij/zij, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden

aan de klager. De klachtenbehandelaar informeert de klager over het aanbod. De reactie van de klager wordt vastgelegd in het dossier klachtmelding.

D. Verslaglegging

De klachtenbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en de degene waarover de klacht gaat. Dit uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

E. Preventieve maatregelen

De klachtenbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij/zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtmelding dossier.

F. Rapportage

De klachtenbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De directie van Loopbaantoeekomst analyseert elk jaar de klachten, en beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Loopbaantoeekomst.

G. Beroep

Mocht de klacht van een cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld, dan heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van zijn of haar outplacement, re-integratie of coachingstraject, in geval opdrachten van UWV/gemeenten bij die organisaties zelf, in geval van andere organisaties, NOLOC.

Hans (J.A.) van Zwieten
Eigenaar Loopbaantoeekomst
Loopbaantoeekomst
Irenestraat 6
2351 GL Leiderdorp
Kamer van Koophandel registratie: 28107374
Versie: mei 2013

Loopbaantoeekomst is aangesloten bij Noloc, vereniging voor loopbaanprofessionals.

De freelancers van Loopbaantoeekomst zijn derhalve gehouden aan de door Noloc opgestelde Gedragscode en Reglement van Rechtspraak. Het secretariaat van Noloc is gevestigd Ambachtstraat 15, 3861 RH Nijkerk (Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk), telefoon 033-2473400.