

## Klachtenregeling – versie 1 januari 2017

### Toepasbaarheid

Dit klachtenreglement regelt de wijze waarop een klacht c.q. verbeterpunt met betrekking tot de dienstverlening van Re-integratieonderwijs.nl wordt behandeld.

### Aanhangig maken van een klacht

Bevoegd tot het indienen van een klacht zijn:

- A. Iedere cliënt of opdrachtgever die meent dat Re-integratieonderwijs.nl de uitvoering van de werkzaamheden niet naar behoren heeft verricht.
- B. Belanghebbenden die menen dat Re-integratieonderwijs.nl inbreuk heeft gemaakt op de Gedragscode of Privacy reglement.

### Art. 1.

Een klacht dient schriftelijk (***binnen 3 weken na een geconstateerde tekortkoming of uiterlijk binnen 3 weken na afronding van een traject***) voorzien van datum en voldoende inhoudelijk gemotiveerd bij de statutair directeur van Re-integratieonderwijs.nl te zijn ingediend. Dit kan via E-mail: [wouter@re-integratieonderwijs.nl](mailto:wouter@re-integratieonderwijs.nl) of per post: ter attentie van Wouter Fontein, Utrechtse Jaagpad 61 2313 LB Leiden.

### Art. 2.

Bij de indiening van een klacht behoort een heldere omschrijving van:

- de aard van de klacht;
- de periode / datum waarop de klacht betrekking heeft;
- de aanleiding en omvang van de klacht;
- de persoon/ coach- of situatie op wie/ waarop de klacht betrekking heeft;
- suggesties van mogelijke oplossingen;
- welke schade is geleden

Uiteraard dienen de gegevens van de indiener te worden verstrekt te weten naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

### Art. 3.

De klacht kan alleen worden ingediend over een nog lopende trajectuitvoering of over een trajectuitvoering die niet langer dan drie weken is afgerond.

### Art. 4.

De directeur van Re-integratieonderwijs.nl stuurt als reactie op uw ingediende klacht zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 2 weken) schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven welke stappen zullen worden ondernomen om de klacht zo mogelijk op te lossen.

### Art. 5.

De directeur onderzoekt de klacht en pleegt daarbij "hoor en wederhoor" bij alle betrokkenen. Indien de klacht over hem als persoon gaat, dan zal mw. C. Zeevat (assistent/loopbaancoach) in eerste instantie deze rol op zich nemen.

### Art. 6.

De directeur geeft zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht) een schriftelijke reactie aan de indiener. Daarbij kan het gaan om een voorstel op welke wijze de klacht kan worden opgelost, of om nadere toelichting op welke wijze een verder vervolg van het onderzoek wordt voorgestaan en hoeveel tijd daartoe nodig wordt geacht.

**Art. 7.**

Een klacht dient uiterlijk binnen 2 maanden te zijn opgelost. De uitkomst zal door de directeur onderbouwd en schriftelijk aan de indiener worden teruggekoppeld. Daarbij is het de cliënt of opdrachtgever vrij om daarover een gesprek aan te vragen.

**Art 8.**

Indien de afwikkeling van de klacht binnen 2 maanden niet naar tevredenheid van de cliënt en/ of opdrachtgever is afgerond, kan deze zich desgewenst wenden tot het bestuur van NOLOC, de belangenvereniging van (bureaus van) Loopbaanadviseurs NOLOC of desgewenst juridische stappen ondernemen.

**Art 9.**

Een klacht wordt niet (verder) in behandeling worden genomen indien:

- de indiener heeft verzuimd om de klacht inhoudelijk onderbouwd, tijdig (binnen de gestelde tijd – zie art 1) nadat het incident heeft plaatsgevonden schriftelijk bij de directeur aanhangig te maken;
- de indiener onbevoegd is (geen cliënt of opdrachtgever is);
- de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode of Privacy regels.

Alle voorgaande procedures inzake zijn hierbij komen te vervallen.

Wouter Fontein  
Statutair directeur Re-integratieonderwijs.nl  
**T** : 071 5140736  
**M** : 06-51709485