

INNERMOST RE-INTEGRATIE & HYPNOTHERAPIE

Coaching - re-integratie – training – loopbaanbegeleiding - WERK!

Versie oktober 2017

Klachtenreglement

- Inleiding Wanneer tijdens een traject, de kandidaat van mening dat dit traject niet verloopt volgens afspraak of als gedragingen van Innermost niet gewenst worden geacht, dan kan de kandidaat een klacht indienen. Hieronder volgt een beschrijving van de procedure, op het moment dat deze kandidaat een klacht in wil dienen. NB: Wanneer door ziekte of bijzondere omstandigheden de begeleiding wordt overgenomen door Liane Dortmans, dan is dit reglement ook van kracht.
- Artikel 1 Definities
Innermost re-integratie & hypnotherapie: Verantwoordelijke voor de dienstverlening aan de kandidaat.
Kandidaat/klager: Uitkeringsgerechtigde die een Werkfit- of Naar Werk-traject heeft aangevraagd bij Innermost.
Klacht: Een mondeling of schriftelijk geuite klacht over een gedraging van Innermost .
- Artikel 2 Klachtbehandeling
Elke kandidaat heeft het recht om een klacht in te dienen over de handelswijze van Innermost of een door Innermost ingehuurd onderaannemer. De klacht wordt op initiatief van Innermost middels een onafhankelijke tussenpersoon behandeld.
- Artikel 3 In behandeling nemen van klachten
Zowel mondeling als schriftelijk ingediende klachten worden door Innermost in behandeling genomen binnen 1 week, waarbij de kandidaat de volgende gegevens verstrekt: naam en adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.
- Artikel 4 Geen verplichting
Innermost is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Dit geldt ook voor een klacht die reeds eerder is ingediend en afgehandeld. Hiervan wordt de kandidaat binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.
- Artikel 5 Ontvangstbevestiging
Innermost bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, hierbij een verwoording van de eventuele mondeling ingediende klacht.

Artikel 6 Horen klager en beklagde
Innermost stelt de kandidaat en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Hierbij zal een onafhankelijke (conflict-)coach aanwezig zijn om een objectief, gelijkwaardig gesprek te voeren. Innermost Re-integratie stelt de volgende onafhankelijke coach voor: mw C Damen. Eventueel kan de kandidaat een bekwaam coach voorstellen. Een verslag van het gesprek wordt opgemaakt.

INNERMOST RE-INTEGRATIE & HYPNOTHERAPIE
Coaching - re-integratie – training – loopbaanbegeleiding - WERK!

Artikel 7 Termijn van behandeling
Innermost handelt de klacht af binnen 4 weken na indiening van de klacht.

Artikel 8 Bevindingen
De kandidaat wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 9 Innermost stelt de opdrachtgever binnen het UWV, op de hoogte van het verloop en afhandeling van de klacht.