

Klachtenreglement

Herenbos re-integratie B.V.

1. Inleiding

Herenbos staat in de relatie naar klanten en opdrachtgevers voor heldere afspraken en open en eerlijke communicatie. De aard van de dienstverlening binnen de wereld van re-integratie (begeleiding naar werk) blijft altijd mensenwerk. In deze benadering hecht Herenbos aan zorgvuldigheid. Toch valt het nooit helemaal uit te sluiten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening. Voor de borging van een goede klachtenbehandeling heeft Herenbos een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement is uitsluitend van toepassing op die klachten die voortkomen uit de dienstverlening op het gebied van re-integratie. Een keer per kwartaal overlegt Herenbos over het aantal binnengekomen klachten in het kader van re-integratie. Dit geldt voor alle klachten op het gebied van re-integratie waarbij onderscheid wordt gemaakt welke klachten wel en niet in behandeling zijn genomen en welke wel en niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld.

De klachtenprocedure re-integratie wordt opgenomen in het processenhandboek van Herenbos teneinde een optimale klachtenafhandeling te kunnen borgen in zijn werkprocessen.

2. Publicatie

De klachtenregeling wordt standaard aan klanten toegezonden indien deze daadwerkelijk een traject zijn aangegaan met Herenbos re-integratie.

3. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

- > Schriftelijk : Herenbos re-integratie
t.a.v. de afdeling kwaliteit
Robijnstraat 12
1812 RB Alkmaar
- > Telefonisch : 072 - 3030250
- > E-mail : kwiteit@herenbos.nl

4. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 maanden na het moment van handelen of nalaten van Herenbos re-integratie, dan wel vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

5. Procedure

5.1 Coördinatie klachtenbehandeling re-integratie

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de afdeling kwaliteit van Herenbos.

5.2 Behandeling

- a. Binnen een week na ontvangst van de klacht door de afdeling kwaliteit wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. De indiener van de klacht ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de indiener wordt verzonden.
- c. Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld.

5.3 Beroep

Is de indiener van de klacht niet tevreden over de afhandeling van de klacht, kan hij/zij zijn/haar beroep vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van Herenbos. De directie handelt het beroep af binnen zes weken nadat deze aan haar is voorgelegd. Zo niet, wordt het beroep geacht niet tot tevredenheid van de indiener van de klacht te zijn afgehandeld.

6. Geschillenregeling

Een indiener van de klacht kan, indien de klacht of het beroep niet tot tevredenheid is afgehandeld door Herenbos, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht door te leggen bij OVAL (Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan, <https://www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling>). Aan de behandeling van het geschil door een externe instantie kunnen kosten zijn verbonden.