

Job Coach Connect BV wil maatwerk bieden en werkt continue aan haar dienstverlening om de kwaliteit op het hoogste kwaliteitsniveau te borgen. Job Coach Connect BV heeft een klachten procedure opgesteld die bijdraagt aan een optimale dienstverlening. Job Coach Connect BV zal de ontvangen klachten volgens hieronder vermelde procedure behandelen.

Definities

Job Coach Connect BV

Is de organisatie die in opdracht van derden bemiddelt tussen werkzoekenden, werkgevers en opdrachtgevers.

Klacht

Een klacht is een mondelinge dan wel schriftelijke (re)actie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over gedragingen van en/of uitlatingen van een eigenaar / medewerker van Job Coach Connect BV dan wel een door Job Coach Connect BV ingeschakelde derde.

Melder

Is een ieder die een klacht indient tegen een eigenaar / medewerker van Job Coach Connect BV dan wel een door Job Coach Connect BV ingeschakelde derde.

Voorwaarden en Procedure

De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij Job Coach Connect BV. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij Job Coach Connect BV en de gegevens van de melder inclusief klacht worden vervolgens opgenomen. Melder krijgt vervolgens binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van melding klacht en wordt de klacht in behandeling genomen door Job Coach Connect BV met inachtneming van onderstaande:

Dat Job Coach Connect BV de klacht niet afhandelt indien zijn onpartijdigheid in het geding komt en/of melder behandeling van de klacht door Job Coach Connect BV 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 Job Coach Connect BV binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt Job Coach Connect BV een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Job Coach Connect BV 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.

Job Coach Connect BV 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 vier 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.

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 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 Job Coach Connect BV.

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

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen worden betrokken partijen binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd. 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.