

## **Klachtenreglement van Stap voor Stap Jobcoaching BV**

Om de kwaliteit van de dienstverlening van Stap voor Stap Jobcoaching BV te kunnen waarborgen, te bewaken en zo mogelijk te kunnen verbeteren is het volgende reglement opgesteld voor de behandeling en afhandeling van klachten.

### Artikel 1. ALGEMENE BEPALINGEN:

#### 1.1 Klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: iedere uiting, schriftelijk of mondeling, waarin een persoon zijn of haar ongenoegen / ontevredenheid uit over de handelingen of juist niet handelen van (één of méér medewerkers van) Stap voor Stap dan wel één of meer door Stap voor Stap ingeschakelde derde(n), die in opdracht van Stap voor Stap Jobcoaching werkzaamheden ten behoeve van één of meer klanten van Stap voor Stap Jobcoaching verrichten;

#### 1.2 Directie

Algemeen directeur en evt. aangestelde directieleden van Stap voor Stap Jobcoaching BV;

1.3 Stap voor Stap Jobcoaching BV is gevestigd te Den Haag.

### Artikel 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT:

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Stap voor Stap Jobcoaching uit te voeren trainings- of coachings-activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen;

2.2 De klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de directie van Stap voor Stap Jobcoaching. Bij een mondelinge klacht wordt de melder in de gelegenheid gesteld de klacht middels het klachtenformulier op schrift te stellen. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Stap voor Stap Jobcoaching, t.a.v. de directie.

Kortrijksestraat 39 2587 VP Den Haag.

Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen drie werkdagen, met inachtneming van artikel 4;

2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat minimaal:

- a. de volledige naam, het adres en de woonplaats van de melder
- b. de datum van de melding;
- c. een omschrijving van de klacht; de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover men een klacht heeft.

### Artikel 3. GEEN VERPLICHTING TOT AFHANDELING KLACHT

3.1 De ontvangen klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die al door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft, waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Stap voor Stap Jobcoaching. Indien

hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;  
d. de klacht anoniem is, of zonder de volledige adresgegevens en telefoonnummer van de melder / afzender.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### Artikel 4. BEHANDELING VAN EEN KLACHT

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij een derde onafhankelijk door de directie vastgesteld persoon.

4.2 Indiener staat vrij om zich te wenden tot een arbeidsdeskundige en/of derde partij.

#### Artikel 5. ONTVANGSTBEVESTIGING

5.1 Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder waar wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd naar de behoefte tot schriftelijke bevestiging.

Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond;
- een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
- een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
- de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden;
- een papieren exemplaar van het klachtenreglement.

#### Artikel 6. HOREN VAN DE INDIENER EN DEGENE OP WIE DE KLACHT BETREKKING HEEFT

6. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze horing wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder evenals degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### Artikel 7. AFHANDELING VAN DE KLACHT

7.1 De directie van Stap voor Stap Jobcoaching:

- a. handelt de klacht af binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste vijftien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

7.2 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen gaan worden.

#### Artikel 8. ADMINISTRATIE/ RAPPORTAGE

8.1 Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

8.2 Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens directieoverleg én werkoverleg van:

- a. het aantal klachten;
- b. de aard van de klachten;
- c. beoordeling van de ingediende klachten;
- d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen en in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Den Haag, d.d. 01-09-2021 door de directie van Stap voor Stap Jobcoaching BV.