

## Klachtenreglement

### Algemeen

Stichting Jij bent aan zet biedt verschillende diensten aan o.a.; Sociale arbeidsbemiddeling, Re-integratie, Werkfit en Jobcoaching. Dit doen wij met alle zorgvuldigheid, desondanks kan er altijd een situatie voorkomen van onvrede. Wij zullen altijd proberen om deze onvrede bij de betreffende partij weg te nemen, bijvoorbeeld in een persoonlijk gesprek. Mocht er desondanks deze inspanning nog steeds onvrede ontstaan dan wijst de medewerker de partij op dit klachtenreglement en kan er een klacht worden ingediend. Hiervoor is dit klachten reglement opgesteld.

Dit klachtenreglement is te alle tijden in te zien op onze website [www.jbaanz.nl](http://www.jbaanz.nl)

### Begripsbepalingen

**Opdrachtgever** : Onder opdrachtgever wordt verstaan de partij die de opdracht tot dienstverlening aan de aanbieder heeft gegeven.

**Aanbieder** : Stichting jij bent aan zet ingeschreven in de Kvk Alkmaar onder nummer 75283433

**Klager** : De persoon of diens rechtsvertegenwoordiger, welke de klacht indient.

**Klacht** : Onder klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening van de aanbieder.

### Klachtenprocedure is als volgt

- Klachten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld en minimaal de volgende gegevens te bevatten:
  - Naam, Adres, Woonplaats, Telefoonnummer en E-mail adres;
  - Omschrijving van de klacht;
  - Omschrijving van de omstandigheden;
  - Datum en ondertekening.
- Klachten worden door de klager schriftelijk ingediend bij de aanbieder. Dit kan per post of bij voorkeur per e-mail naar [info@jbaanz.nl](mailto:info@jbaanz.nl)
- De klager krijgt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de aanbieder een schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht;
- De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is;
- De aanbieder kan schriftelijk het verzoek aan klager doen, voor het aanleveren van extra informatie of voor een mondelinge toelichting omwille het oplossen van de klacht. Deze informatie dient uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht te worden aangeleverd/ plaats te vinden. Indien de klager hier niet aan voldoet of anderszins niet mee wil werken aan het onderzoek naar de klacht. Dan handelt de aanbieder, de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- Een klacht moet uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstdatum schriftelijk te zijn afgehandeld;

- Op het moment dat een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum schriftelijk op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;
- In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.