Klachtenreglement

CareerSolution

Paragraaf 1
Algemene bepalingen

Artikel 1
In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

klacht: een uiting van ontevredenheid
betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden

Paragraaf 2
Indiening van een klacht

Artikel 2
1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van CareerSolution. zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij CareerSolution.
2. Onder medewerkers van CareerSolution., als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van CareerSolution werkzaamheden ten behoeve van cliënten van CareerSolution hebben verricht.

Artikel 3
1. Een klacht kan schriftelijk via email of via een brief bij CareerSolution worden ingediend.
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
a. de naam en het adres van de betrokkene;
b. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
3. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
4. Alle schriftelijke klachten worden conform dit klachtenreglement behandeld.

Paragraaf 3
Ontvangstbevestiging

Artikel 4
1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee weken bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
b. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Paragraaf 4
Wijze van behandeling

Artikel 5
1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende. Indien de klacht gericht is tegen de hoogst verantwoordelijke persoon bij de organisatie zal de klacht behandeld worden door degene die na deze persoon de meeste verantwoording draagt.
2. CareerSolution. is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
c. Er geen redelijke grond voor een klachtbehandeling vastgesteld kan worden.
d. De klacht wordt ingediend nadat het begeleidingstraject van de indiener is beëindigd.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6
Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7
1. CareerSolution kan de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

Artikel 8
1. CareerSolution handelt de klacht af binnen zes weken na indiening.
2. CareerSolution kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

Artikel 9
CareerSolution stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Paragraaf 5
Registratie

Artikel 10
1. CareerSolution draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Paragraaf 6
Slotbepalingen

Artikel 11
1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor en de regiokantoren van CareerSolution
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Artikel 12
Beroepsmogelijkheid

Betrokkene die dat wenst heeft de mogelijkheid om tegen de afhandeling van de klacht in beroep te gaan. Betrokkene kan zich hiertoe wenden tot Branche Organisatie Oval. Op de website van Oval: www.oval.nl is het klachtenreglement te vinden: https://www.oval.nl/cms/public/files/2016-03/klachtregeling-oval-versie-1-december-2015.pdf?c506168880

Artikel 13
Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 augustus 2022.