

# Klachtenreglement 2019

aangesloten bij



---

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van PlanH is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteert PlanH onderstaand reglement.

## Artikel 1. Definities

- 1. Klacht:** In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van PlanH.
- 2. PlanH:** PlanH, gevestigd aan Udenseweg 4-6, 5405 PA te Uden en Helftheuvelweg 11, Kamer A210, 5222 AV te 's-Hertogenbosch

## Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door PlanH uit te voeren outplacement, re-integratietraject, jobcoaching, loopbaanbegeleidingstraject of WMO traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de eigenaar van PlanH. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- Naam en adres van de melder;
  - de datum van de melding;
  - een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

## Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de

eigenaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 4. Klachtbehandeling**

- 4.1 De bevoegdheid tot interne behandeling van de ingediende klacht ligt bij de eigenaar van PlanH Werkt. De eigenaar handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de eigenaar binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3 De eigenaar stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. 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.
- 4.5 Indien intern niet tot een juiste afhandeling van de klacht gekomen kan worden, bijvoorbeeld omdat de onpartijdigheid niet gewaarborgd kan worden, zal de klachtenafhandeling geschieden door Mirjam Langenhuijzen.
- 4.6 Indien het ongenoegen van melder niet is weggenomen, kan melder zich wenden tot het klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl))

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Uden, d.d. 01-01-2019

J.G.M. van Boxtel  
PlanH Jobcoaching BV