

 <p><b>Loopbaan Advies &amp; Begeleiding</b></p>		Document: 4.1.70
---	--	------------------

Verander overzicht document			
Versie	Datum	Gewijzigd door	Omschrijving wijziging
0.1	02-2024	R. Elema	Concept document
1.0	02-2024	Directie	Vastgesteld

## Klachtenreglement FIT Loopbaan Advies en Begeleiding

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende over de dienstverlening van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding in het algemeen of over het handelen of nalaten van individuele medewerkers van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding, die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. De loopbaanadviseur informeert de werknemer dat het klachtenreglement kan worden geraadpleegd op de website [www.fitloopbaan.nl](http://www.fitloopbaan.nl) tijdens de intake zoals vastgelegd in de template trajectplan formulier 4.1.10
2. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
3. De klager dient een op schrift gestelde klacht in bij [klachten@fitloopbaan.nl](mailto:klachten@fitloopbaan.nl). Bij het indienen van een klacht dienen de volgende gegevens te worden vermeld:  
  
De NAW-gegevens van de klager  
De indieningsdatum van de klacht  
De omschrijving van de klacht
4. De klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling (en ter informatie aan de persoon tot wie de klacht zich richt en de kwaliteitsmanager). Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager ook wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

5. De klager ontvangt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Ook wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure als hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

6. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding.

7. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door FIT Loopbaan Advies en Begeleiding in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op kantoor te Steenwijk) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht.

8. Als dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Als zulks door één der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding aanwezig.

9. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Als de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding.

10 Tijdens het in punt 8 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

11. Als het hierboven bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen, waarbij de klager ook wordt geïnformeerd over de mogelijke vervolgstappen.

12: Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van FIT Loopbaan Advies en Begeleiding, [www.fitloopbaan.nl](http://www.fitloopbaan.nl). Alle eerdere versies van het klachtenreglement komen hiermee te vervallen.