

Klachtenreglement De Flexwinkel Re-integratie en Jobcoaching BV

U wilt een klacht indienen?

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de wijze waarop u behandeld bent door De Flexwinkel Re-integratie en Jobcoaching BV (hierna te noemen Frij) Als klant kunt u bijvoorbeeld ontevreden zijn over de dienstverlening van Frij. Hierover kunt u dan een klacht indienen.

Het indienen van een klacht is procedureel vastgelegd. De procedure voor het indienen van uw klacht en de afhandeling van uw klacht door Frij staat hieronder beschreven. Frij garandeert u dat uw klacht serieus wordt genomen. Frij zal uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Waarover kunt u een klacht indienen

Indien u van mening bent dat de betrouwbaarheid, deskundigheid, klantvriendelijkheid, invoelend vermogen, snelheid, toegankelijkheid of zorgvuldigheid van de dienstverlening of de begeleidende adviseur niet overeenkomt met hetgeen met u is afgesproken kunt u een klacht indienen.

Frij begeleidt mensen die een veranderingsproces doormaken. Daarbij benadert Frij Zijn klanten op een respectvolle wijze, op basis van gelijkheid en vanuit een visie dat ieder individu uniek is. Tegelijkertijd is de inzet van Frij soms confronterend maar altijd recht door zee. Dit kan leiden tot emotionele fricties tussen adviseur en kandidaat. Alleen wanneer daarbij naar uw mening wordt afgeweken van de bovengenoemde uitgangspunten kunt u een klacht indienen.

Vereisten voor het indienen van een klacht:

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden via het daarvoor bestemde klachtenformulier wat via de website van www.frijwerkt.nl te downloaden is.

Dit formulier kunt u eventueel ook opvragen bij Frij. Alleen volledig ingevulde klachtenformulieren worden in behandeling genomen

Afhandeling van uw klacht door Frij:

- De ontvangst van uw klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd door de directie van Frij
- Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen wordt u hierover binnen 4 weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd.
- Uw klacht wordt binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- De directie is belast voor de afhandeling van klachten. Bij een klacht over de directie zal één van de aandeelhouders de klacht afhandelen.

Rapportage van uw klacht door Frij:

Opdrachtgevers van Frij ontvangen jaarlijks een overzicht van de afhandeling van klachten. De opdrachtgever ontvangt enkel een overzicht van die klachten die betrekking hebben op cliënten die bij de opdrachtgever horen.

Slotbepaling:

De directie van Frij heeft deze regeling per 1 maart 2019 opnieuw vastgesteld om de regelingen naar behoren te praktiseren.

Deze regeling kan, met inachtneming van de betreffende voorschriften, alleen door de directie worden gewijzigd.

Bent u toch nog niet tevreden?

Indien u het niet eens bent met het besluit of niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door Frij, kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman. U kunt hen schriftelijk benaderen onder het volgende adres:

Nationale Ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151, Postbus 93122
2509 AC Den Haag

De Nationale Ombudsman is telefonisch te bereiken onder het volgende nummer:
0800-335555