



## Klachtenreglement

### Plan B Loopbaanbegeleiding en Re-integratie

Het hieronder beschreven klachtenreglement heeft uitsluitend betrekking op de dienstverlening van Plan B Loopbaanbegeleiding en Re-integratie.

1. Cliënten worden verzocht om eventuele klachten omtrent de werkwijze van Plan B Loopbaanbegeleiding en Re-integratie zo spoedig mogelijk schriftelijk in te dienen onder vermelding van de datum, de naam van de betrokken medewerker en een duidelijke omschrijving van de klacht.
2. De cliënt/klager ontvangt binnen 5 werkdagen van Plan B Loopbaanbegeleiding en Re-integratie een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk omschreven. Tevens zal de klacht geregistreerd worden in het klachtmeldingssysteem van Plan B Loopbaanbegeleiding en Re-integratie.
3. Dit klachtmeldingssysteem geeft inzicht over het aantal klachten en het verdere verloop en afhandeling hiervan. Tevens is het via dit systeem mogelijk om effectieve verbeteringen door te voeren en preventieve maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. Door een regelmatige analyse uit te voeren is Plan B loopbaanbegeleiding en Re-integratie in staat inzichtelijk te maken of de corrigerende en preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

4. Binnen 21 werkdagen na ontvangstdatum wordt de klacht afgehandeld door een niet bij de klacht betrokken onafhankelijke medewerker.
5. De cliënt/klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven waarna beide een schriftelijk verslag van het gesprek zullen ontvangen.
6. De cliënt/klager ontvangt schriftelijk de bevindingen van het onderzoek en zal tevens op de hoogte worden gebracht van de eventuele maatregelen die toegepast gaan worden naar aanleiding van het onderzoek.
7. Mocht een cliënt/klager het niet eens zijn met de wijze waarop de klacht is afgehandeld dan heeft de cliënt/klager de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het traject.
8. Een klacht over Monique Smeets en/of Margo Hougardy (eigenaren van Plan B), zal worden behandeld door dhr. Mr. H.W.R.A.M. Janssen, Advocaat te Rotterdam.

Dit klachtenreglement is van kracht met ingang van 21 september 2012, gewijzigde versie 29 november 2022.