

## Klachtenreglement Consonanza Werkt B.V.

**Consonanza Werkt B.V. is een arbo en re-integratieorganisatie die in regio Noord-Nederland diensten verleent op het gebied van loopbaanadvies, jobcoaching, casemanagement, praktijkondersteuning Bedrijfsarts en trajecten gericht op het vinden van passende functies voor zieke- dan wel (deels) arbeidsongeschikte cliënten. Deze trajecten verrichten wij voor werkgevers en UWV in zogenaamde 2e spoortrajecten, outplacementtrajecten, Werkfit trajecten, Naar Werk trajecten, Modulaire dienstverlening en Persoonlijke ondersteuning. Alle medewerkers van Consonanza Werkt zijn gedegen opgeleid en hebben ruime ervaring in het werkveld. Ook is er sprake van intercollegiale toetsing en bijscholing. Alle medewerkers van Consonanza Werkt voeren hun werk zo goed als mogelijk uit. Ondanks voornoemde kan het gebeuren dat er ongenoegen ontstaat bij een cliënt of opdrachtgever. Derhalve is dit klachtenreglement in het leven geroepen.**

Consonanza Werkt is te allen tijde bezig de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken en te verbeteren. In geval een cliënt of opdrachtgever niet tevreden is over de geboden dienstverlening, dan vinden wij dit prettig om te weten en om hierover met elkaar in gesprek te gaan. In goed onderling contact zullen we zoeken naar een oplossing. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan is het mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen bij de directie van Consonanza Werkt, indien deze niet betrokken is bij de klacht. Iedere klacht zal behandeld worden conform onderstaand klachtenreglement.

In dit klachtenreglement wordt gesproken over “de klager”. Hiermee bedoelen wij de opdrachtgever of cliënt die een schriftelijke klacht indient.

Onder een klacht wordt verstaan:

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de behandeling door Consonanza Werkt van opdrachtgevers of cliënten waarover de klager opheldering wenst. Deze klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of het nalaten van optreden of handelen van medewerkers van Consonanza Werkt. Hierbij kunt u denken aan het onjuist optreden door het personeel, traagheid, schending van privacy, het niet nakomen van afspraken, falende voorlichting of communicatie dan wel manco's in de dienstverlening in het algemeen.

1. Dit reglement is bedoeld voor de afhandeling van klachten in algemene zin die betrekking hebben op Consonanza Werkt. Het doel van dit klachtenreglement is om cliënten en opdrachtgevers met een klacht recht te verschaffen deze klacht te uiten.
2. Wij zien een klacht als mogelijkheid om eventuele maatregelen te treffen om de dienstverlening te verbeteren
3. Klachten zullen af worden gehandeld door de directie van Consonanza Werkt. De directie van Consonanza Werkt kan de afhandeling van een klacht overlaten aan één van haar medewerkers die niet betrokken is bij de klacht. De klacht zal in alle gevallen worden behandeld door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.
4. Op het moment dat de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde medewerker van Consonanza Werkt richt, wordt deze medewerker direct op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hij of zij een kopie van de klachtbrief. De desbetreffende betrokken medewerker wordt uiteraard nooit de behandelaar van de klacht.
5. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, de contactpersoon tot wie de klager zich indien nodig kan wenden en de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
6. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
  - wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen)
  - waar en wanneer is dit gebeurd
  - waarom de klager daarover ontevreden is
  - wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).
7. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
  - langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond

- niet tot de verantwoordelijkheid van Consonanza Werkt behoort.
8. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
  9. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, zal in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden. Dit zal in ieder geval binnen 4 weken na de indiening van de klacht gebeuren.
  11. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
  12. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld.
  13. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
  14. In geval klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld en de klager bij Consonanza Werkt is aangemeld door het UWV, dan kan de klager escaleren naar de betreffende arbeidsdeskundige van het UWV. Klager zal worden gewezen op het klachtenreglement.
  15. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Consonanza Werkt. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
  16. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, verstuurt Consonanza Werkt een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de cliënten van de betreffende opdrachtgever.
  17. Klachten kunnen gestuurd worden naar:

Consonanza Werkt  
T.a.v. de directie  
Marco Polostraat 16  
7825 VM Emmen  
[info@consonanza.nl](mailto:info@consonanza.nl)