

Goede stuurliu varen bij elke wind.

Agathon

Protocol Klachtenreglement

Ondanks de zorgvuldigheid die Agathon betracht bij de uitvoering van haar werk, kan het voorkomen dat de cliënt niet tevreden is. Hierbij zou het kunnen gaan om bejegening of uitlatingen van Agathon. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Agathon werkzaamheden verrichten ten behoeve van cliënten van Agathon.

Agathon beschikt over een Klachtenreglement waarin de concrete stappen staan vermeld die cliënten kunnen nemen indien zij een klacht hebben over zaken zoals hierboven genoemd.

Bij de opzet van het Klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Een exemplaar van het Klachtenreglement wordt op verzoek aan cliënten ter beschikking gesteld.

Alle in naam van Agathon werkzame personen hanteren dit Klachtenreglement en beschikken over de meest actuele versie daarvan.

Uw rechten in deze zijn bij Agathon gewaarborgd.

Voor de samenwerking met UWV betekent dit kort samengevat het volgende:

- Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Agathon worden ingediend;
- De cliënt ontvangt van Agathon een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 2 weken na indiening;
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, zal de indiener daarvan binnen 4 weken na indiening bericht ontvangen;
- De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de bejegening en/ of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest;
- Bij de behandeling van de klacht worden protocol en klachtenreglement van de NOBCO gevolgd;
- Desgevraagd krijgt de indiener van de klacht inzage in doorloop en afwikkeling van de ingediende klacht;
- Een klacht wordt in eerste instantie intern afgewikkeld. Komen partijen niet tot een bevredigend resultaat, dan staat het de client vrij om de klachtencommissie van de NOBCO aan te schrijven;
- De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden;
- Binnen 6 weken na datum ontvangst handelt Agathon de klacht af. Dit is de termijn die UWV hanteert in zijn eigen klachtenprocedure;
- Agathon stelt de cliënt schriftelijk in kennis van de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.

.. 06-24707271..

.. Lid NOBCO/Lid NOLOC..

.. Registercoach NOBCO RC04120..Registerloopbaanadviseur BKA BVI 134 ..

.. Registernorm SPHBO RC101544

.. Inschrijving KvK 34169595

.. BTW-nummer 0692.24.420B01