Klachtenprocedure

Hoe u een klacht indient en wat u van ons mag verwachten

Wij doen ons best om iedereen goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld. Wij horen dat graag, want alleen zo kunnen wij het oplossen en ervan leren. In deze procedure leest u hoe u een klacht indient en wat u van ons mag verwachten.

Artikel 1 Wie kan een klacht indienen?

1.1 Iedereen die te maken heeft met de dienstverlening van FASE10 kan een klacht indienen: kandidaten (werknemers in een traject), opdrachtgevers en hun contactpersonen.

1.2 Een klacht kan gaan over de uitvoering van een traject, de rapportages, de bereikbaarheid, de communicatie of de bejegening door een adviseur van FASE10.

1.3 Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar na de gebeurtenis waarover u klaagt.

Artikel 2 Eerst in gesprek

2.1 Wij raden u aan uw onvrede eerst te bespreken met uw adviseur. Vaak kan een probleem dan snel worden opgelost.

2.2 Vindt u dat lastig, of komt u er samen niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen volgens artikel 3.

Artikel 3 Een formele klacht indienen

3.1 U dient een formele klacht schriftelijk in, per e-mail aan info@fase10.nl of per post aan FASE10, t.a.v. klachtenbehandeling, Titaniumweg 119, 2401 ML Alphen aan den Rijn.

3.2 Vermeld in uw klacht in ieder geval: uw naam en contactgegevens, een omschrijving van de klacht, de datum of periode waar de klacht over gaat en, als u dat wilt, de oplossing die u voor ogen heeft.

3.3 Heeft u hulp nodig bij het opschrijven van uw klacht, bijvoorbeeld omdat Nederlands niet uw eerste taal is? Laat het ons weten, dan helpen wij u. U kunt uw klacht ook telefonisch toelichten.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

4.1 U ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen, met informatie over het verdere verloop.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

5.1 FASE10 behandelt de klacht zorgvuldig en zo onafhankelijk mogelijk. De adviseur over wie geklaagd wordt, behandelt de klacht niet zelf.

5.2 Wij horen zowel u als de betrokken adviseur (hoor en wederhoor). U krijgt de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten.

5.3 Als het voor de behandeling van de klacht nodig is, kunnen wij met uw toestemming ook de opdrachtgever of andere betrokkenen spreken.

Artikel 6 Afhandeling en termijnen

6.1 U ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke, gemotiveerde reactie. Daarin staat of wij uw klacht gegrond vinden en welke maatregelen wij eventueel nemen.

6.2 Lukt het niet om binnen 6 weken te reageren, dan laten wij u dat vóór het einde van die termijn weten, met de reden en de nieuwe termijn. De termijn wordt met ten hoogste 4 weken verlengd.

Artikel 7 Niet tevreden over de afhandeling?

7.1 Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u, afhankelijk van het onderwerp, de volgende stappen zetten:

7.2 **Re-integratie:** heeft u als werknemer of werkgever een meningsverschil over de re-integratie-inspanningen of passend werk, dan kunt u bij het UWV een deskundigenoordeel aanvragen.

7.3 **Arbeidsdeskundig onderzoek:** is het onderzoek uitgevoerd door een geregistreerde arbeidsdeskundige, dan kunt u een klacht indienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA).

7.4 **Privacy:** klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunt u indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

7.5 U kunt een geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid

8.1 Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk. Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor u of voor uw traject.

8.2 Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Artikel 9 Registratie en verbetering

9.1 Wij registreren iedere klacht en de afhandeling daarvan. Wij bewaren deze gegevens tot 2 jaar na de afhandeling van de klacht.

9.2 Wij bespreken klachten intern om onze dienstverlening te verbeteren.

Versie 1.0 – oktober 2026