

# Klachtenreglement Actief in Werk

Actief in Werk B.V. statutair gevestigd te Eindhoven en geregistreerd in het handelsregister onder nummer 50140655, hierna te noemen "Actief in Werk", die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op re-integratie, outplacement en coaching, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. Deze klachtenregeling verstaat onder "klacht" een uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit de verhouding tussen Actief in Werk en een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Actief in Werk.
2. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Actief in Werk worden ingediend.
3. De klacht kan betrekking hebben op zowel de eigen medewerkers van Actief in Werk als op derden die in opdracht van Actief in Werk werkzaamheden ten behoeve van Actief in Werk hebben verricht.
4. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Actief in Werk een schriftelijke bevestiging van de klacht met daarin een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, alsmede de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
6. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft wordt gehoord. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt verstrekt aan zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
7. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals de eventuele maatregelen welke naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
8. De klacht wordt binnen 4 weken na indiening afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid voor Actief in Werk is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
9. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat voor de klager de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van zijn of haar re-integratietraject, coachingstraject of outplacementtraject (bijvoorbeeld zijn of haar werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling et cetera) binnen vier weken na de hiervoor onder 8 genoemde afhandeling.
10. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het gaat om gedragingen en/of uitlatingen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
11. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na melding van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
12. Actief in Werk draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

**Actief in Werk**  
Postbus 689  
5600 AR Eindhoven

T: 040-2129542  
E: [info@actiefinwerk.nl](mailto:info@actiefinwerk.nl)