

KLACHTENPROCEDURE

DEELNEMERS, BEZOEKERS, CLIËNTEN EN VRIJWILLIGERS VAN DE REGENBOOG GROEP

Als deelnemer, bezoeker, cliënt of vrijwilliger van De Regenboog Groep kunt u te maken krijgen met situaties of omstandigheden waarover u niet tevreden bent. Natuurlijk bespreekt u het eerst met uw contactpersoon en hopelijk gaat het daarna beter. Is dat niet het geval dan kunt u contact opnemen met de manager en een afspraak maken om uw klacht te bespreken.

Cliëntvertrouwenspersoon

U kunt ook de hulp inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en bemiddelt in situaties waarover onvrede bestaat. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon informatie of advies geven en bijstand verlenen. Alles wat u met de cliëntvertrouwenspersoon bespreekt is vertrouwelijk. De cliëntvertrouwenspersoon doet niets zonder uw toestemming.

Na ontvangst van de klacht krijgt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Wanneer uw klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt u uiterlijk 4 weken na ontvangstdatum hierover bericht. In dit bericht wordt uitgelegd waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bellen of mailen. Bellen kan uiteraard ook vanaf de verschillende locaties van De Regenboog Groep.



Lina Elise Berger
06-1917 1078
bergervertrouwenswerk@gmail.com



Frank Schneider
06-2351 3311
cvp.schneider@kpnmail.nl

Klachtenprocedure				1
Verantwoordelijke	Hans Wijnands			
Vastgesteld	MT	24-03-2022		
	CR			
	VR			



Is de situatie daarmee niet verbeterd of u bent niet tevreden gesteld, dan kunt u een klacht indienen bij:

De (onafhankelijke) Klachtencommissie POA

U kunt alles nalezen op de website van de Klachtencommissie POA, waar de procedure uitgebreid en ook in meerdere talen vermeld staat. U kunt ook met de secretaris van de commissie bellen, die heeft uiteraard veel ervaring met klachten. Het adres is:



Klachtencommissie POA
p/a Wibautstraat 133d 1097 DN
06 - 1426 4972
info@klachtencommissiepoa.nl
www.klachtencommissiepoa.nl

Een arbeidsdeskundige van het UWV

Indien u een traject volgt via het UWV en de klacht gerelateerd is aan een re-integratietraject of een jobcoach-traject en u bent van mening dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kunt u contact zoeken met uw arbeidsdeskundige van het UWV.

Uw klacht wordt door het UWV binnen 3 dagen na ontvangst in behandeling genomen en zij handelen uw klacht binnen 6 weken af.



UWV
Klachtenservice
Postbus 58071
1040 HB Amsterdam
088-898 9294
<https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/klachten-bezwaar-beroep/index.aspx>

Lukt het niet om met de vertrouwenspersoon, de arbeidsdeskundige van het UWV en/of de POA klachtencommissie tot een bevredigende oplossing te komen? Dan is er de geschillencommissie in Den Haag.



De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070-310 5371
www.degeschillencommissie.nl/consumenten/

Klachtenprocedure				2
Verantwoordelijke	Hans Wijnands			
Vastgesteld	MT	24-03-2022		
	CR			
	VR			