



Klachtenformulier Behorende bij Procedure klachtenbehandeling (uit het kwaliteitshandboek De Overstap)

Personalia Cliënt

Naam :

adres / Postcode :

Telefoon :

Geboortedatum :

Burgerservicenummer:

Opdrachtgever :

Naam contactpersoon :

Klacht opgenomen door :

Datum :

Klacht doorgegeven aan (= klacht-behandelaar) :

Datum van doorgifte :

Ontvangstbevestiging* verzonden op :

* in ontvangstbevestiging opgenomen een korte omschrijving v.d. klacht, de verdere afwikkeling en termijn waarin verwacht wordt de klacht af te handelen.

Een klacht inzake jobcoaching wordt gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV voor de WMO aan de desbetreffende gemeente en wordt opgenomen in het dossier van de klant.

Omschrijving van de klacht:

Handtekening klager:

Preventieve maatregelen reeds ondernomen:

Datum:



Wordt de klacht gegrond geacht

ja / nee

1. Bij een gegronde klacht wordt telefonisch een oplossing aangeboden aan in deze te noemen de klager. De aangeboden oplossing kan een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst omvatten. Tevens wordt er een schriftelijke goedkeuring betreffende deze oplossing verzonden en ondertekend door beide partijen.
2. Betreft deze klacht een ongegronde klacht dan worden beide partijen schriftelijk op de hoogte gesteld middels onderbouwing van afwijzing van betreffende klacht. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht inzake jobcoaching niet naar behoren is afgehandeld kan de klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige. Voor re-integratiediensten UWV kan klager zich melden bij Klantenservice UWV.

Afhandeling Klacht

Aangeboden oplossing richting de klager :

Datum:

Reactie van de klager:

Datum:

Handtekening:

Klacht in behandeling genomen door: * (naam en functie) of externe vertrouwenspersoon

* dit mag nooit de medewerker betreffen die dienst verleend heeft waar de klacht betrekking op heeft

Naam:

Functie:

Datum: