

Klachtenreglement

L&P arbeidsbemiddeling B.V. streeft er naar de best mogelijke dienstverlening te bieden voor haar cliënten en opdrachtgevers. Echter kan het om welke reden dan ook voorkomen dat een cliënt of een opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening of jobcoaching van L&P Arbeidsbemiddeling. Wanneer dit het geval is, biedt L&P Arbeidsbemiddeling de cliënt of de opdrachtgever de mogelijkheid hiervan melding te maken. Voor de behandeling van klachten zal onderstaande procedure gehanteerd worden.

Dit protocol is van toepassing op klachten en suggesties die op mondelinge en/of schriftelijke wijze worden ingediend door cliënten en/of opdrachtgevers van L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

Wij streven er naar alle klachten binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen en binnen 21 werkdagen afgehandeld te hebben. Mochten wij een klacht toch om een bepaalde reden niet in behandeling nemen dan zal de indiener van de klacht uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangstdatum van de klacht schriftelijk met een onderbouwde motivatie op de hoogte worden gebracht.

Wanneer de indiener van de klacht meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze indiener escaleren naar zijn of haar arbeidsdeskundige. Wanneer L&P Arbeidsbemiddeling contact opneemt met de indiener van de klacht dan zal L&P ook kenbaar maken dat de indiener van de klacht bij ontevredenheid over de behandeling van de klacht een beroep kan doen op zijn of haar arbeidsdeskundige. Dit zal ook schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de indiener van de klacht.

Procedure

Wanneer een cliënt of een opdrachtgever een klacht indient, willen wij deze klacht bij voorkeur per email of per post ontvangen.

De klacht kan per post gestuurd worden naar:

L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

A.Hofmanweg 5A

2031 BH Haarlem

De klacht kan per email gestuurd worden naar:

info@l-p.nu

Behandeling

De klacht zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de email of post in behandeling worden genomen en zal de cliënt of opdrachtgever daar een bericht van ontvangen.

De cliënt of opdrachtgever zal benaderd worden om persoonlijk gehoord te worden over de ingediende klacht. De behandeling van de klacht gebeurt door een directielid van L&P Arbeidsbemiddeling die niet bij de inhoudt van de klacht betrokken is geweest.

De klacht zal ten alle tijden binnen een termijn van maximaal vier weken afgehandeld zijn. De cliënt of opdrachtgever wordt na afhandeling van de klacht schriftelijk in kennis gebracht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.