

KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

EnergieQ Groep BV, statutair gevestigd te Apeldoorn aan de Prins Willem-Alexanderlaan 170, 7311 SZ te Apeldoorn die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op re-integratie, jobcoaching, outplacement, loopbaancoaching en arbeidsbemiddeling van personen, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 52472906. Hierna te noemen: ENERGIEQ.

Directievoering ENERGIEQ: Hester Jansen

Klager: degene die een klacht indient en/ of diens gemachtigde.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) van ENERGIEQ.

ARTIKEL 2 – INDIENEN VAN KLACHTEN

1. Iedereen heeft het recht om over de manier waarop EnergieQ zich tegenover hem/ haar heeft gedragen schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van ENERGIEQ.
2. Een schriftelijk ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of zijn/ haar gemachtigde
 - de datum van indiening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt
3. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht opgeschreven en daarna als schriftelijk ingediende klacht behandeld.
4. Wanneer de klager of degene waarover wordt geklaagd niet meewerkt aan het verzoek van ENERGIEQ om te verschijnen,

inlichtingen te geven, stukken te overleggen of op een andere manier mee te werken aan het onderzoek, handelt ENERGIEQ de klacht af op basis van de gegevens die op dat moment beschikbaar zijn.

5. ENERGIEQ verwerkt persoonsgegevens van de klager. Informatie over de omgang met deze persoonsgegevens is te vinden in de privacyverklaring.

ARTIKEL 3 – BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet was betrokken bij de gebeurtenis of het gedrag waarover de klacht gaat.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van ENERGIEQ.
3. Wanneer het gaat om de behandeling van een klacht tegen (één van de) leden van de directie, zal de directie deze klacht zonder het betreffende directielid van ENERGIEQ afhandelen.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt, voor zover dat mogelijk is, direct afgehandeld door de ontvangende medewerker.

ARTIKEL 4 – GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. ENERGIEQ is niet verplicht een klacht te behandelen als die niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 2, lid b, terwijl de klager voldoende tijd en gelegenheid had de klacht op de juiste manier in te dienen.
2. ENERGIEQ heeft niet de verplichting een klacht te behandelen als het gaat om gedrag dat:
 - langer dan drie maanden voor het indienen van de klacht plaatsvond
 - al voor het gerecht is of is geweest, behalve dan voor de administratieve rechter
3. ENERGIEQ is niet verplicht de klacht te behandelen wanneer zeker is dat niet ENERGIEQ en/ of haar medewerker(s), maar iemand anders het onderwerp van de klacht is. Wanneer het gaat om iemand die voor het traject door ENERGIEQ is ingeschakeld, geldt dit niet.

4. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, geeft ENERGIEQ dit zo spoedig mogelijk door aan de klager. De klager krijgt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie.
5. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

ARTIKEL 5 – ONTVANGSTBEVESTIGING

1. Binnen vijf dagen na het ontvangen van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd.
2. In de ontvangstbevestiging staat een beschrijving van de procedure en de verwacht behandelingsduur van de klacht.
3. Degene waarover de klacht gaat, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

ARTIKEL 6 – HOREN KLAGER EN BEKLAAGDE

1. ENERGIEQ geeft de klager en degene op wiens doen en laten de klacht betrekking heeft de gelegenheid zijn of haar verhaal te doen. Dit gebeurt tijdens een hoorzitting. Plaats en tijdstip van deze hoorzitting worden door ENERGIEQ bepaald. Een hoorzitting kan eventueel ook telefonisch of via videobellen worden afgehandeld.
2. Wanneer de klager heeft verklaard dat hij of zij geen gebruik wil maken van het recht om gehoord te worden, vervalt dit onderdeel.
3. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt.
4. Om partijdigheid te vermijden zal ENERGIEQ, als dat nodig is, een mediator inschakelen.
5. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meenemen naar de hoorzitting.
6. Na een eerste onderzoek kan aanvullend onderzoek worden gedaan. Dit gebeurt wanneer er nadat de visies van beide partijen duidelijk zijn gemaakt, belangrijke feiten en omstandigheden bekend worden. Voorwaarde is dat deze nieuwe gegevens van groot belang zijn voor een juist oordeel over de klacht. De klager en degene waarop de klacht betrekking heeft ontvangen hier beiden informatie over.

ARTIKEL 7 – TIJDSDUUR VAN BEHANDELING

1. ENERGIEQ handelt een klacht af binnen vier weken nadat de klacht is ontvangen.
2. Wanneer bijzondere omstandigheden daarom vragen, kan ENERGIEQ de afhandeling van de klacht voor de termijn van tenminste vier weken uitstellen.
3. Komt het tot uitstel, dan krijgen de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft daar allebei schriftelijk bericht van.
4. In dit bericht, de mededeling van verdaging, staat de reden van het uitstel en de nieuwe periode die is vastgesteld waarbinnen de klacht naar verwachting kan worden afgehandeld.

ARTIKEL 8 – BEVINDINGEN EN CONCLUSIES

1. ENERGIEQ laat de klager schriftelijk en uitgebreid weten wat het onderzoek naar de klacht heeft opgeleverd. Wanneer hieruit beslissingen volgen, zullen deze ook vermeld en verklaard worden.
2. In deze schriftelijke kennisgeving wijst ENERGIEQ de klager ook op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Consumentenbond.
3. ENERGIEQ registreert de schriftelijk ontvangen klacht(en), de bevindingen en de conclusies van het onderzoek.
4. ENERGIEQ zal jaarlijks een verslag uitbrengen over het aantal en de aard van klachten, en over de maatregelen die zijn genomen in het kader van de klachtenafhandeling.

ARTIKEL 9 – ESCALATIE MOGELIJKHEID

1. In geval een klager meent dat de ingediende klacht door ENERGIEQ niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager conform artikel 8.2 melding maken bij de Consumentenbond.
2. Voor cliënten die door het UWV ondergebracht zijn voor begeleiding bij ENERGIEQ geldt er de mogelijkheid te escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV.
3. Voor cliënten die door een gemeente ondergebracht zijn voor begeleiding bij ENERGIEQ geldt er de mogelijkheid te escaleren naar de contactpersoon van de gemeente.