

Klachtenreglement Career & Care BV

In het kader van de opdrachten die Career & Care uitvoert, houdt Career & Care zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht (alle uitingen van ongenoegen met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Career & Care, dan wel door Career & Care ingehuurd derden) kan schriftelijk worden gericht aan de directie van Career & Care, binnen een termijn van 6 maanden na de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van Career & Care, op basis waarvan de directie van Career & Care kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten ten behoeve van de verdere afhandeling.
3. De klager zal binnen een termijn van maximaal 2 weken na schriftelijke of mondelinge indiening van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgen van de directie van Career & Care waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zal zijn opgenomen.
4. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
5. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
6. De klacht zal binnen een termijn van 6 weken na de bevestiging van de klacht worden afgehandeld.
7. Wanneer de directie besluit de klacht niet in ontvangst te nemen zal de klager daarover binnen 4 weken worden geïnformeerd.
8. De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Career & Care en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
9. Career & Care zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
10. Om onpartijdigheid te bewerkstelligen zal bij de afhandeling van klachten, waarbij de directie van Career & Care zelf rechtstreeks betrokken is, in overleg met de klager, een NMI gecertificeerde mediator worden ingeschakeld.
11. Ingeval een klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de opdrachtgever van de re-integratie opdracht. Bij opdracht door een bedrijf is dit de HR adviseur van de klager, bij opdracht van het UWV is dit de arbeidsdeskundige van het UWV. In overige gevallen wordt in overleg met de klager een NMI gecertificeerde mediator worden ingeschakeld.
12. Het klachtenreglement is te vinden op de website www.careerandcare.nl en cliënten worden hierover geïnformeerd bij de aanvang van hun traject.

Dit reglement is van kracht vanaf 18 juli 2025 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot de volgende aanpassing.

Utrecht, 18 juli 2025

Directie Career & Care BV
N.J. Hovestad
S.D. Tolsma