

Informatie over het bestaan van de 'Regeling interne klachtbehandeling Caparis'

### **Klachtenregeling Caparis**

U werkt, u volgt een (re-integratie)traject bij Caparis of u staat op de wachtlijst. Caparis en haar medewerkers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u klachten heeft. U heeft bijvoorbeeld een brief geschreven, maar u krijgt geen antwoord. Of u vindt dat u op een niet correcte wijze te woord bent gestaan. U kunt dan een klacht indienen. Caparis neemt klachten serieus en heeft daarom ook een regeling klachtbehandeling opgesteld. De reden hiervan is dat wij uw klacht zorgvuldig willen behandelen en u daar ook zo snel mogelijk over willen informeren.

#### Hoe dient u een klacht in?

Wanneer u een klacht heeft kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt dit formulier downloaden door te klikken op de link 'klachtenformulier' op de website van Caparis, waar u ook de klachtenregeling kunt vinden. U kunt het formulier ook bij uw HRM-personeelsbegeleider ophalen. Als u het klachtenformulier heeft ingevuld en ondertekend kunt u dit opsturen aan:  
Caparis NV  
ter attentie van de klachtencoördinator  
Postbus 515  
9200 AM Drachten

#### Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de klachtencoördinator uw klacht heeft ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen. In het klachtenformulier kunt u aangeven hoe u denkt dat Caparis uw klacht kan oplossen. Na ontvangst van de klacht wordt uw klacht doorgegeven aan degene over wie u een klacht heeft ingediend. Vaak is het mogelijk om een klacht direct op te lossen.

Wanneer de klacht niet meteen opgelost kan worden, onderzoeken wij uw klacht. De klachtencoördinator stuurt u een ontvangstbevestiging. Hierin staat uw klacht kort beschreven en wanneer u een reactie kunt verwachten. Als u dat wilt, kunt u uw klacht toelichten. Hiervoor ontvangt u een uitnodiging. Ook degene over wie u klaagt krijgt de gelegenheid een toelichting te geven. De klachtencoördinator adviseert na het onderzoek de algemeen directeur, die een besluit neemt op de klacht. Uw klacht wordt afgehandeld op de manier zoals beschreven staat in de 'Regeling klachtbehandeling Caparis'. Deze regeling kunt u vinden op de website van Caparis. Door op de link 'Regeling klachtbehandeling Caparis' te klikken kunt u de regeling inzien.

Het UWV heeft bij de erkenning van Caparis als jobcoachorganisatie de voorwaarde gesteld dat deelnemers, die een klacht hebben die niet naar tevredenheid is opgelost, de klacht in tweede instantie kunnen voorleggen aan de arbeidsdeskundige van het UWV. Deze mogelijkheid is er alleen voor deelnemers die via het UWV deelnemen aan een traject.

#### Leren van klachten

Wij hopen dat u het laat weten wanneer u niet tevreden bent en dat u er niet mee rond blijft lopen. Doordat u ons laat weten waarover u niet tevreden bent geeft u ons een kans om een oplossing te zoeken. Zo kunnen wij met uw hulp de dienstverlening verbeteren.

**Klachtenformulier Caparis NV**

Door middel van dit klachtenformulier kunt u een klacht indienen over de manier waarop u behandeld bent door één van de medewerkers van Caparis

Als u het klachtenformulier heeft ingevuld en ondertekend kunt u dit opsturen naar:

Caparis NV  
ter attentie van de klachtencoördinator  
Postbus 515  
9200 AM Drachten

Uw naam: \_\_\_\_\_  
Adres en huisnummer: \_\_\_\_\_  
Postcode: \_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_

Over wie heeft u een klacht?

\_\_\_\_\_

Wat is er gebeurd?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Wanneer is dit gebeurd?

\_\_\_\_\_

Hoe zou u de klacht het liefst opgelost willen zien?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Heeft u uw klacht al eerder mondeling of telefonisch doorgegeven?

\_\_\_\_\_

Zo ja, aan wie en wanneer?

\_\_\_\_\_

Hoe is toen op uw klacht gereageerd?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Indien nodig kunt u op de achterkant van dit formulier verder schrijven of een bijlage meesturen.

\_\_\_\_\_  
Plaats Datum Handtekening

**In te vullen door Caparis**  
Datum ontvangst:

paraaf klachtencoördinator