

Klachtenreglement

1. Algemeen

U volgt een re-integratietraject bij The Knowledge Re-integratie. The Knowledge Re-integratie is een onderdeel van The Knowledge Uitzendorganisatie B.V. De re-integratietak houdt zich bezig met het re-integreren van cliënten, met name in de logistieke sector. Indien nodig vormt scholing een onderdeel van het traject.

2. Probleem oplossen

Uiteraard willen wij u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van The Knowledge Re-integratie. In eerste instantie probeert u met uw Consulent tot een oplossing te komen. Vaak is het mogelijk het probleem direct op te lossen.

3. Klacht

Als u van mening bent dat het probleem niet goed wordt opgelost, kunt u formeel gebruik maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

4. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw brief richten aan de directeur van The Knowledge. Het adres is Postbus 5068, 5004 EB in Tilburg.

5. Schriftelijke bevestiging

Binnen vijf werkdagen na de ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging en bericht over de persoon die uw klacht behandelt. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/ of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Bovendien zullen wij in de schriftelijke bevestiging zo nodig aangeven of wij aanvullende informatie van u nodig hebben.

6. Mondeling toelichten

U wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. U kunt dan de klacht mondeling toelichten. Hiervoor krijgt u een uitnodiging.

7. Afhandeling klacht

Binnen vier weken na de ontvangst van uw klacht handelt The Knowledge Re-integratie uw klacht af. U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen. Mocht de klacht niet worden opgevolgd door een van onze medewerkers dan kunt u direct contact opnemen met de directie. Mocht de directie hier geen gehoor aan geven kunt u contact opnemen met het NRTO.

8. Optimale dienstverlening

Als u niet tevreden bent, hopen wij dat u ons daarover informeert. Hopelijk geeft u ons de mogelijkheid om samen tot een oplossing te komen. Op deze manier blijven wij werken aan een optimale dienstverlening