

---

## **Klachtenreglement EmpowerYou B.V.**

EmpowerYou streeft naar kwalitatieve dienstverlening naar klanten. Om dit te waarborgen, geldt onderstaand klachtenreglement, welke bekend is bij medewerkers van EmpowerYou.

De klacht dient schriftelijk bij EmpowerYou te worden ingediend binnen een redelijke termijn. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste: a) de naam, het adres en BSN van de indiener; b) de dagtekening; c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht gericht is en d) de datum waarop de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden.

De klager dient uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht, wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet zelf bij de klacht betrokken is geweest. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

EmpowerYou draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, de doorlooptijden evenals de uitkomst van de behandelde klachten.

EmpowerYou gaat actief en zorgvuldig om met uw klacht. Bent u het toch niet eens met de manier waarop wij uw klacht behandelen, dan kunt u een verzoekschrift sturen naar branchevereniging Noloc, Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk.

Voor een klacht gericht naar EmpowerYou kunt u ook terecht bij de contractdeskundige van het UWV, mevrouw Mariela Prosee-Wever op het Stadskantoor UWV, Mallegatsplein 10 ta Alkmaar. EmpowerYou verklaart volledig in lijn te werken met het klachtenreglement van het onafhankelijk kwaliteitsinstituut Blik Op Werk (BOW).

Op de dienstverlening naar opdrachtgever UWV toe gelden de Algemene Voorwaarden, te vinden op [www.empoweryou.nl](http://www.empoweryou.nl) onderaan elke webpagina. Bovenstaande bepalingen gelden voor zover niet begrepen in de artikelen 11, 16 en 17 van de Algemene Voorwaarden. Op verzoek kunnen de Algemene Voorwaarden worden ingezien op het kantoor van EmpowerYou.

### **Getekend voor gezien:**

-----  
**d.d.**

-----  
**naam klant**

-----  
**handtekening**

Versie 13 d.d. 20230307