

Klachtenreglement

Overwegende dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Werkweg wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder *een klacht*: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Werkweg dan wel een door Werkweg ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Werkweg uit te voeren re-integratieactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht moet zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de directie van Werkweg. Werkweg heeft een formulier opgesteld voor het indienen van klachten. Dit klachtenformulier is beschikbaar op de website van Werkweg en kan worden gedownload. Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier zal deze worden behandeld conform artikel 4. Een schriftelijke klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- a. naam en adres van de melder;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Werkweg. Indien hiervan sprake is zal de Werkweg deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - d. de klacht anoniem is.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door Werkweg schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van Werkweg. Deze handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedragingen betrokken is geweest.
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de Werkweg binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3. Werkweg stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede aan degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- 4.4. Werkweg:
 - a. handelt de klacht af binnen maximaal 20 werkdagen na ontvangst van de klacht;
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen.
Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens het managementoverleg door de directie van:
 - a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. beoordeling van de ingediende klachten;
 - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Heerhugowaard d.d. 01 maart 2011

CT Bakker
Algemeen-Directeur Werkweg