



## WerkAdvies KLACHTENREGLEMENT

Versie 09.01

### Inleiding

Als een opdrachtgever of cliënt van WerkAdvies, het niet eens is met de wijze waarop hij / zij is begeleid, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij / zij een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten is een klachtregeling opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van de regeling en per artikel een toelichting.

### Begrippen

Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan WerkAdvies met betrekking tot of begeleiding van cliënten naar arbeid.

Cliënt: de door de opdrachtgever aan WerkAdvies ter begeleiding gegeven cliënt.

Medewerker: medewerker in dienst van WerkAdvies

Derden: zij die in opdracht van WerkAdvies werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht.

### Tekst van de klachtenregeling met puntsgewijze toelichting

#### Punt 1: Klachtenrecht

Een ieder heeft het recht om een klacht bij WerkAdvies in te dienen over de wijze waarop WerkAdvies of derden zich bij de uitoefening van de in contract vastgelegde taken jegens hem of een ander heeft / hebben gedragen, en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

#### Toelichting “Klachtenrecht”

Bij de opstelling van de klachtenregeling voor WerkAdvies is rekening gehouden met de regeling terzake in de Algemene wet bestuursrecht en het klachtenprotocol Lisv d.d. 12 maart 1999 (M99.022). De klachtenregeling is bestemd voor een ieder die klachten heeft inzake het optreden van WerkAdvies jegens haar opdrachtgevers, cliënten of derden.

#### Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door WerkAdvies of derden van zijn cliënten waarover opdrachtgever of cliënt opheldering wenst.

#### Toelichting “Definitie klacht”

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of stilzitten van medewerkers van WerkAdvies.

In dit kader valt te denken aan:

- Onheus optreden door personeel
- Traagheid
- Schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend
- Falende voorlichting of communicatie
- Manco's in de serviceverlening in het algemeen

#### Punt 3: Op schrift stellen klacht

Een klacht moet bij schriftelijk worden ingediend.

Toelichting “Op schrift stellen klacht”

Voor een goede afwikkeling van de behandeling van een klacht dient de klacht op schrift gezet te worden.



#### **Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid**

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de Directie van WerkAdvies.

#### **Punt 5: Administratieve intake**

1. Klager wordt binnen 14 dagen schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht.

Daarbij wordt tevens opgenomen:

- De datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- Met in achtneming van bepaling onder punt 7.1, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- De contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.

2. Indien de klacht specifiek tegen de gedraging van een bepaalde WerkAdvies – medewerker richt, wordt deze WerkAdvies – medewerker onmiddellijk op de hoogte gesteld van de klacht d.m.v. toezending van de klachtbrief.

#### **Toelichting “Administratieve intake”**

Direct na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt aan klager binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling wie de contactpersoon is voor de behandeling van de klacht. Een klacht mag ook mondeling op informele wijze worden afgedaan, zoals blijkt uit punt 8.1 van de klachtenregeling. Hiervan is echter alleen sprake als de klager tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij met de klager gemaakt zijn, in het dossier vast.

#### **Punt 6: Behandeling (inzien stukken / horen partijen)**

1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een bepaalde WerkAdvies – medewerker, wordt de klacht niet door deze WerkAdvies – medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.

2. De klager en – voor zover van toepassing – de WerkAdvies – medewerker tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

3. Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van WerkAdvies zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van “hoor en wederhoor” toegepast.

4. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.

#### **Toelichting “Behandeling (inzien stukken / horen partijen)”**

Voor de goede orde is het reglement nog eens apart neergelegd dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van het WerkAdvies Privacyreglement en de Wet bescherming persoonsgegevens. Eveneens vallen de dossiers die in het kader van de klachtenbehandeling worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacyreglementen. Het initiatief voor het horen kan zowel van klager als van WerkAdvies uitgaan.

Een verzoek van WerkAdvies - zijde kan zinvol zijn om:

- tot een goede vaststelling van feiten te komen
- de zaak nog eens uit te leggen
- een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Voor de inhoud van het verslag is WerkAdvies verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk bij brief worden bevestigd. Klager kan het verslag krijgen door gebruik te maken van zijn inzagerecht.

#### **Artikel 7: Termijnen**

- Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken.



- Van het niet in behandeling nemen van een klacht op één van de gronden als bedoeld in artikel 8.5 moet altijd binnen vier weken kennis gegeven zijn.
- Binnen vier weken na datum van ontvangst handelt het bedrijf de klacht af. Deze met inachtneming van wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens blijft gelden.

### **Toelichting “Termijnen”**

WerkAdvies heeft voor zichzelf een termijn gesteld, waarbinnen een in behandeling genomen klacht beantwoord moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn WerkAdvies denkt de klacht te kunnen beantwoorden. (Die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan vier weken). Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan klager onder vermelding van de reden.

### **Punt 8: Afhandeling**

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en – indien van toepassing – de medewerker van WerkAdvies over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening terzake door de behandeld WerkAdvies – medewerker in het dossier.
2. De beslissing op de klacht bevat:
  - Een weergave van de klacht;
  - Een weergave van de feiten zoals WerkAdvies deze ziet;
  - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
  - Een oordeel over de klacht.
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling is genomen.
4. Bij gegrondverklaring van een klacht draagt de in punt 5.1 bedoelde contactpersoon zorg voor het ondernemen van actie, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is.
5. Het oordeel van de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:
  - De klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
  - De klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - De klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

In het schriftelijk oordeel wordt klager erop gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.

### **Toelichting “Afhandeling”**

In het algemeen zal een klachtafhandeling moeten eindigen met het oordeel: gegrond of ongegrond. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste toetsingsnorm is die van behoorlijk bestuur.

Te denken valt aan:

- Een voortvarende en correcte gevalbehandeling en een actieve informatieverstrekking;
- Zorgvuldigheid in de voorzieningen van de organisatie: bijvoorbeeld een goede telefonische bereikbaarheid en voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- Zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers. Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij cliënten correct te woord staat, aanvragen onbevooroordeeld behandelt en dat hij in het algemeen een hulpvaardige opstelling jegens cliënten toont.

Indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht, dient de contactpersoon er tijdelijk zorg voor te dragen dat er actie ondernomen wordt voor de feitelijke afwerking. De klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen WerkAdvies geregistreerd.