

Klachtenreglement WerkenderWijs Re-integratie BV

Als re-integratiebedrijf verzorgt WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV jaarlijks een groot aantal

re-integratietrajecten voor verschillende opdrachtgevers. De medewerkers van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren voor onze cliënten. Het kan echter gebeuren dat een cliënt ergens niet tevreden over is. Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen door een cliënt of opdrachtgever over de behandeling door WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV, waarover deze opheldering wenst.

Hierbij valt te denken aan:

- onheus optreden door één van de werknemers
- traagheid in de uitvoering van het re-integratietraject
- schending van de privacy
- manco's in de serviceverlening in het algemeen

WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV wil dat graag weten. Enerzijds om er met de cliënt over te praten en de klacht, indien mogelijk, op te lossen en anderzijds om onze dienstverlening aan anderen te kunnen verbeteren.

De cliënt kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht.

Soms is deze weg echter - om uiteenlopende redenen - niet gewenst door de cliënt. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directie van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV. Deze klacht wordt dan zo correct mogelijk behandeld. Hoe dat precies gaat is verwoord in het onderstaande klachtenreglement.

1. De mogelijkheid van het indienen van een klacht en de zorgvuldige behandeling daarvan wordt aan het begin van het dienstverleningstraject door WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV mondeling en/of schriftelijk kenbaar gemaakt aan iedere cliënt.
2. Het volledige klachtenreglement van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV is op verzoek van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger in te zien of op schrift te verkrijgen. Hiervoor worden geen kosten toegerekend aan de betreffende cliënt. Ook op de internetsite van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV wordt naar het klachtenreglement verwezen.
3. Elke cliënt van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV kan een klacht indienen.
4. De cliënt met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
5. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
6. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen medewerkers van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door derden die in opdracht van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV werkzaamheden ten behoeve van de cliënt verrichten of verricht hebben.
7. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk de verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
8. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
 - wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen)
 - waar en wanneer is dit gebeurd
 - waarom de klager daarover ontevreden is
 - wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).
9. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
 - langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond
 - niet tot de verantwoordelijkheid van WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV behoort.
10. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.

11. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur. Tenzij de klacht de directeur betreft. In dat geval zal de klacht worden afgehandeld door: de heer P.J. Veenstra, van Bedrijfsarts Emmen, Jacob le Mairestraat 239, 7826 GB Emmen, tel 0591-635185
12. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Dit zal in ieder geval binnen 4 weken na de indiening van de klacht gebeuren.
13. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
14. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht volledig afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.
15. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
16. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij een beroep doen bij BOREA, de brancheorganisatie van re-integratieaanbieders.
17. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
18. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, verstuurt WERKENDERWIJS RE-INTEGRATIE BV een overzicht van de klachtenregistratie, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de cliënten van de betreffende opdrachtgever.
19. Klachten kunnen gestuurd worden naar:

WerkenderWijs Re-integratie BV
T.a.v. de directie
Jacob le Mairestraat 239
7825 XE Emmen