

## Klachtenregeling

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp B.V. is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren. De regeling is noodzakelijk omdat er gewerkt wordt met en ten behoeve van bedrijven en individuele kandidaten.

### Artikel 1. Definitie klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke reactie, 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 Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp dan wel een door Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp ingeschakelde derde, buitengesloten wordt het gefactureerde naar de opdrachtgevers.

### Artikel 2. Voorwaarden

#### 2.1 Indienen klacht:

Iedere belanghebbende binnen door Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp uitgevoerde re-integratietraject, arbeidsmatige dagbesteding, plaatsing of overige trajecten heeft het recht om een klacht in te dienen.

#### 2.2 Wijze van indienen:

Een klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directie of vertrouwenspersoon van Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp . Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend en de gegevens van de melder wordt vervolgens opgenomen door de directie of vertrouwenspersoon, die dezelfde dag aan de melder het klachtenformulier toestuur. Na retourontvangst wordt deze behandeld volgens, in overeenstemming met artikel 5. Een kopie van de klacht wordt verwerkt klachtensysteem. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp , t.a.v. de directeur. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen, met inachtneming van artikel 5.

#### 2.3 Inhoud klacht:

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder.
- De datum van de melding.
- Omschrijving klacht: 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 als:

- 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 Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp . Indien hiervan sprake is zal de manager deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- d. De klacht anoniem is.

### **3.2 Procedure:**

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 de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## **Artikel 4. Klachtbehandeling**

### **4.1 Bevoegdheid:**

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie of vertrouwenspersoon van Heel Bijzonder re-integratie of Heel Bijzonder by Westendorp . De directie of vertrouwenspersoon handelt de klacht niet af als daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De klacht zal worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

### **4.2 Ontvangst:**

Na ontvangst van de klacht zendt de directie of vertrouwenspersoon binnen drie werkdagen, doch uiterlijk binnen 2 weken een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

### **4.3 Duur behandeling:**

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van klacht afgehandeld.

### **4.4 Horing klacht:**

De directie of vertrouwenspersoon stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze horing wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder en ook degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

### **4.5 Verdagen:**

De behandeling van de klacht kan ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

### **4.6 Schriftelijk:**

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, en ook van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **4.7 Geschil:**

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kunt u zowel telefonisch als ook via de email doen. Deze klachtenfunctionaris is in staat om objectief en onpartijdig de klacht tot zich te nemen en te behandelen.

Mw. N. Velhuizen (Visiegroep Enschede)

Email: [n.velhuizen@visie-groep.nl](mailto:n.velhuizen@visie-groep.nl)

Tel: 0625401389

## **Artikel 5. Administratie**

### **5.1 Dossier:**

Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

## **5.2 Verslag:**

Er wordt eens per kwartaalverslag gedaan tijdens het MT-overleg van:

- Het aantal klachten.
- De aard van de klachten.
- Beoordeling van de ingediende klachten.
- De getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

## **Artikel 6. Communicatie**

Het bestaan van dit klachtenmanagementsysteem wordt kenbaar gemaakt aan de klant en aan de eigen medewerkers door:

- Mondelinge bekendmaking tijdens kennismaking.
- Schriftelijke aanwezigheid op de vestiging(en) en vermelding website.
- Periodieke informatie aan en evaluatie met medewerkers.