

WOW GROEP : KLACHTENREGLEMENT

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over ons re-integratiekantoor. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw re-integratiekantoor de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

WOW groep BV. kent een klachtenafhandelings-procedure.

KLACHTENAFHANDELINGPROCEDURE

De centrale gedachte in voorliggende klachten-regeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost. Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen is het omgaan met gevoelens van onvrede een actief onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de instelling.

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt in het re-integratie ofwel outplacement traject. Dat betekent dat we willen investeren in de relatie met de cliënt, ook wanneer zaken misschien niet helemaal goed lopen.

Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Wanneer een cliënt ontevreden is over de ontvangen begeleiding, dan zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen ons bedrijf kenbaar te maken.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- dienstverlener: WOW groep bv;
- werknemer: werknemer van WOW groep bv
- gedelegeerde: een door WOW groep ingehuurd derde partij die onder verantwoordelijkheid werkt van WOW groep

- opdrachtgever: natuurlijk persoon of rechtspersoon die de dienstverlener opdracht heeft gegeven om ten gunste van de cliënt een traject aan te bieden
- cliënt: natuurlijke persoon aan wie de dienstverlener diensten wil verlenen, verleent of heeft verleend
- rechtstreeks belanghebbende: de cliënt, alsmede elke andere natuurlijke persoon die in zodanige relatie staat tot de cliënt dat hij of zij in redelijkheid als rechtstreeks belanghebbende kan worden beschouwd
- klacht : uiting van onvrede of bezwaar over een gedraging
- gedraging: elk handelen of nalaten van handelen van de dienstverlener of een aan de dienstverlener verbonden persoon die, alsmede het nemen van een beslissing door de dienstverlener of een aan de dienstverlener verbonden persoon die, gevolgen heeft of hebben voor een rechtstreeks belanghebbende
- klager: degene die een klacht indient
- aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (kan ook een gedelegeerde betreffen).

Artikel 2. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging of gedragingen kan worden ingediend door de opdrachtgever van de dienstverlener, de cliënt en/of door elke andere rechtstreeks belanghebbende.

Artikel 3. Indienen van een schriftelijke klacht

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij de dienstverlener:

WOW groep bv, Willem II Singel 20, 6041 HS Roermond.

2. De klacht omvat een voldoende duidelijke beschrijving van het feit of de feiten en van de gedraging of de gedragingen waarover wordt geklaagd en geeft aan tegen welke persoon of personen de klacht of de klachten zich richt of richten

Artikel 4. Procedure voorafgaand aan behandeling klacht

1. Door de dienstverlener wordt binnen 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een bevestiging van ontvangst aan klager verzonden;

2. Door de dienstverlener wordt vastgesteld of de klacht voldoende duidelijkheid biedt als bedoeld in artikel 3, lid 2. Indien de klacht niet voldoet aan dit vereiste, wordt de klacht aan de klager teruggezonden met het verzoek om verduidelijking. Door de dienstverlener wordt daarbij aangegeven welke onderdelen van de klacht verduidelijking behoeven.

3. De dienstverlener kan de klager verzoeken te motiveren waarom hij of zij kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende als bedoeld in artikel

4. De dienstverlener stuurt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een kopie aan de aangeklaagde tenzij de aangeklaagde de dienstverlener zelf is. De dienstverlener stelt de aangeklaagde(n) voor zover het een gedelegeerde betreft, in de gelegenheid om, binnen 2 weken schriftelijk te reageren op de klacht. Indien de aangeklaagde een werknemer van de dienstverlener of de dienstverlener zelf is, wordt de aangeklaagde in staat gesteld om binnen 2 weken schriftelijk te reageren.

5. De dienstverlener meldt dat zowel klager als aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kunnen laten bijstaan.

Artikel 5. Bekendmaking van de klacht aan de cliënt

1. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf of door een door de cliënt gemachtigde, stuurt de dienstverlener de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.

2. De dienstverlener stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een bepaalde termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

3. De dienstverlener kan op verzoek van de klager, of op grond van de haar bekende omstandigheden van de cliënt, besluiten van deze bepaling af te wijken.

Artikel 6. Ontvankelijkheid van de klacht

De dienstverlener beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht.

1. De klacht is niet-ontvankelijk als:

- a. de klacht kenbaar gemaakt wordt buiten de in artikel 3 bedoelde termijn;
- b. de klacht reeds eerder door de dienstverlener is behandeld;
- c. de klacht reeds eerder ingediend is geweest maar door de klager en/of de cliënt is ingetrokken;
- d. een gelijke klacht van de zelfde klager nog in behandeling is;
- e. de klacht wordt ingediend door een persoon die niet kan worden beschouwd als rechtstreeks belanghebbende in de zin van artikel 2;
- f. de klacht wordt ingediend tegen de wil van de cliënt, tenzij de klacht een gedraging betreft die zich niet (direct) tegen de cliënt richt;
- g. de omstandigheden met betrekking tot de cliënt dermate/zodanig gewijzigd zijn dat een goede behandeling van de klacht in redelijkheid niet meer zinvol is;
- h. de dienstverlener, naar het oordeel van de dienstverlener en/of diens adviseurs/raadgevers, niet bevoegd is de klacht te behandelen.

2. Indien de dienstverlener een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.

3. Klager kan binnen 2 weken na dagtekening van het besluit van de dienstverlener, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, wordt beoordeeld door de dienstverlener. De beslissing over het bezwaar wordt binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld.

Artikel 7. Termijn uitspraak

De dienstverlener doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak.

Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de dienstverlener de klager, de aangeklaagde en de opdrachtgever schriftelijk met vermelding van de redenen van de vertraging in de afhandeling en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 8. Stopzetting van de behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de dienstverlener in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de klacht doorzet.

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de dienstverlener wenst.

Als de dienstverlener een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de dienstverlener dit mee aan de aangeklaagde, de opdrachtgever, de klager en eventueel de cliënt voor zover er voor en namens de cliënt geklaagd wordt doch deze niet de klager is.

Artikel 9. Uitspraak

1. De uitspraak van de dienstverlener strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of van onderdelen daarvan.
2. De dienstverlener beslist over de uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de dienstverlener:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de dienstverlener de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de dienstverlener en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de betrokkenen die tot de uitspraak geleid hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de dienstverlener.

4. Uitspraken van de dienstverlener worden ondertekend door de dienstverlener.
5. De dienstverlener stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de opdrachtgever.

Artikel 10. Bezwaarmogelijkheid

Met de uitspraak van de dienstverlener behoeft de klager het niet eens te zijn. In dat geval zal een onafhankelijke gedelegeerde de klacht en het verweer opnieuw bezien en dienstverlener adviseren. Deze advisering is facultatief.

Artikel 11. Geheimhouding

De dienstverlener, diens gedelegeerden en andere betrokken partijen zijn verplicht informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van toezicht de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12. Archivering

De dienstverlener bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tot maximaal twee jaar na het beëindigen van de dienstverlening aan de cliënt bewaard.

Artikel 13. Beroepsmogelijkheid

Voor zover het Nederlandse recht van toepassing is, staat het de klager te allen tijde vrij een beroep te doen op de kantonrechter.

Artikel 14. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde. De kosten van de behandeling worden gedragen door de dienstverlener.

Artikel 15. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de dienstverlener.

Artikel 16. Vaststelling, wijziging klachtenregeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld door de dienstverlener.
2. Indien gedurende de looptijd van een traject de klachtenregeling gewijzigd wordt, worden de werknemers, opdrachtgevers, cliënten en gedelegeerden van het gewijzigde klachtenreglement op de hoogte gebracht.
3. Een gewijzigd reglement wordt gepubliceerd op de website van WOW groep, <http://www.wowgroep.nl>

Artikel 17. Ingangsdatum en looptijd klachtenreglement

1. Deze regeling gaat in op 01 oktober 2014
2. De looptijd van deze regeling is voor onbepaalde tijd doch uiterlijk tot de invoering van een gewijzigd reglement zoals bedoeld in artikel 17.

Artikel 18. Algemeen

Voor alle in deze regeling genoemde termijnen geldt dat dit de maximale termijnen zijn waarbinnen een actie plaats dient te vinden. Het wordt als vanzelfsprekend geacht dat partijen het op prijs stellen dat een klacht zo snel mogelijk wordt afgewikkeld. Een klacht kan immers een goede relatie tussen de partijen in de weg staan hetgeen een negatieve invloed kan hebben op het verloop van het traject en de dienstverlening. WOW groep BV streeft dan ook naar een zo snel mogelijke oplossing van klachten waarbij zo veel mogelijk op respectvolle wijze recht gedaan wordt aan niet alleen het eigene van de betrokken partijen maar ook de verschillende belangen en behoeften van de betrokken partijen.

WOW groep BV erkent daarentegen wel dat niet in alle belangen en behoeften tegemoet kan worden gekomen omdat WOW groep BV gehouden is aan wettelijke bepalingen en de richtlijnen (zoals bijvoorbeeld de richtlijnen van het Blik op werk keurmerk) waarlangs WOW groep BV werkt.

Deze regeling is opgesteld op 01 oktober 2014 door:

De directie van WOW groep BV.