

## Klachtenreglement

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op klachten over de behandeling door Werk 112 t.h.o.d.n. Verzuim 112 (hierna " Werk 112 ") van haar cliënten en opdrachtgevers.

Voor cliënten van Werk 112 is een eenvoudige versie van dit reglement beschikbaar.

De insteek van dit klachtenreglement is dat het van toepassing is op de inhoudelijke wijze van begeleiding van een cliënt in een re-integratie- of inburgeringstraject. Het is niet van toepassing op klachten inzake seksuele intimidatie, geweld en agressie, ten aanzien waarvan de van toepassing zijnde Arbo-wetgeving specifieke vereisten stellen.

De uitvoering van het behandelen van klachten is beschreven in de Klachtenprocedure van Werk 112.

## Artikel 1 - Definities

De volgende begrippen in dit klachtenreglement hebben de navolgende betekenis:

### *Aangeklaagde:*

- a. Werk 112
- b. een werknemer van Werk 112, ten aanzien van wie de Klager een Klacht indient,
- c. dan wel de directie van Werk 112 indien het een Klacht betreft tegen een (werknemer van) een door Werk 112 ingeschakelde derde bij de uitvoering van de Werk en/of Re-integratieopdracht.

### *Behandelaar:*

Directeur van Werk 112

### *Cliënt:*

Een persoon, ten aanzien van wie Werk 112 een aanmelding heeft gekregen tot het uitvoeren van een Werk en/of Re-integratieopdracht.

### *Opdrachtgever:*

Een organisatie ten aanzien van wie Werk 112 een overeenkomst heeft gesloten tot het uitvoeren van een Werk en/of Re-integratieopdracht.

### *Klacht:*

Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de Aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de Aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een Werk en/of Re-integratieopdracht, waarover de Klager opheldering wenst.

### *Klachtencoördinator:*

De door Werk 112 aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de Klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de Klacht.

### *Klager:*

Een cliënt, een opdrachtgever of de werkgever van een cliënt, dan wel een door een cliënt, een opdrachtgever of door de werkgever van een cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een Klacht indient, dan wel, voor zover van toepassing, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van de cliënt.

### *Opdracht:*

Een door Werk 112 voor rekening en risico van Werk 112 uit te voeren opdracht op het gebied van Arbodienstverlening, Werkbegeleiding, Casemanagement Services, Outplacement, Re-integratiediensten, Sociale Activering en algehele arbeidsmarkttoeleiding en begeleiding.

## **Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen oplossen van een Klacht, voor zover Werk 112 verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de Klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het besteden van aandacht aan de Klager;
- Het wegnemen van de oorzaak van de Klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Werk 112 daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
- Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke Klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## **Artikel 3 - Indiening en registratie Klacht**

### 3.1

Een Klager kan een Klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de Klachtencoördinator indienen. Ingeval een Klacht mondeling wordt ingediend, zal de Klachtencoördinator de Klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de Klacht.

### 3.2

De Klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de Klacht in het daartoe bestemde centrale registratiesysteem van Werk 112.

### 3.3

De Klachtencoördinator stuurt de Klager binnen 5 Werkdagen na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de Klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

## **Artikel 4 - Behandeling Klacht**

### 4.1

Na registratie van de Klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de Klachtencoördinator de Behandelaar in kennis van de Klacht.

### 4.2

De Behandelaar informeert de Aangeklaagde over de indiening van de Klacht.

### 4.3

De Behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de Klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de Klager.

### 4.4

De Behandelaar stelt zowel de Klager als de Aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de Behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de Behandelaar de Klager en de Aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.

### 4.5

Het horen van de Klager en de Aangeklaagde geschiedt door de Behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De Klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden verstrekt.

### 4.6

De Behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.

## 4.7

Zowel de Klager als de Aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht.

## **Artikel 5 - Afhandeling van de Klacht**

### 5.1

Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de Klager en de Aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de Klachtencoördinator in overleg met de Behandelaar een schriftelijke reactie op de Klacht op, die zo binnen vier weken na de indiening van de Klacht aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van vier weken aan Klager kan worden toegezonden, zal de Klachtencoördinator de Klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de Klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan de Klager zal worden toegezonden.

### 5.2

In de reactie op de Klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:

- de omschrijving van de Klacht;
- de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
- het oordeel omtrent de Klacht, inhoudende de geground of ongegrond bevinding van de Klacht;
- indien de Klacht geground wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (I) de gevolgen van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde jegens de Klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of (II) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde Klacht in de toekomst zal worden ingediend.

## **Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de Klager als de Aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de Klager, respectievelijk de Aangeklaagde. Indien mocht blijken dat Klager op onterechte gronden een Klacht heeft ingediend, zullen de kosten van bijstand voor de Aangeklaagde verhaald worden op de Klager.

## **Artikel 7 - Geen behandeling klacht; beëindiging Klachtenregeling**

### 7.1

De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een Aangeklaagde, waarop de Klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de Klacht;
- Deze door de Klager wordt ingetrokken, dan wel indien de Klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de Klacht;
- Het handelen of nalaten van een Aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de Klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- Ten aanzien van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- De Klager naar het oordeel van de Behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de Klacht.

### 7.2

In geval de Klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de Klachtencoördinator de Klager hiervan binnen 21 Werkdagen na ontvangst van de Klacht in kennis stellen.

### 7.3

In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de Klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan de Klager en de Aangeklaagde.

## **Artikel 8 Slotbepalingen**

8.1

Persoonlijke gegevens over de Klager en de aangeklaagde zullen door Werk 112 zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde.

8.2

Dit klachtenreglement treedt in werking op 01 juli 2021

## EENVOUDIGE VERSIE:

Klachtenreglement van Werk 112 t.h.o.d.n. Verzuim 112 (hierna " Werk 112 ") In dit reglement wordt beschreven hoe een klacht door Werk 112 wordt behandeld.

### **Artikel 1 - Definities**

Wie kan er aangeklaagd worden?

*Dit kan de organisatie zijn óf iedere werknemer van (of gedetacheerde bij) Werk 112.*

Wie behandelt de klachten?

*De klachten worden behandeld door de, of een, directeur van Werk 112*

Klager:

*Een cliënt, de opdrachtgever / werkgever van een cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een schriftelijk gemachtigde van de cliënt.*

Wat is een Klacht?

*Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde jegens een cliënt bij de uitvoering van een Werk en/of Re-integratieopdracht, die de Klager meldt.*

*Klachtencoördinator:*

De door Werk 112 aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de Klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de Klacht.

### **Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen oplossen van een klacht.

### **Artikel 3 - Indiening en registratie Klacht**

Een Klacht kan zowel mondeling, als schriftelijk bij de Klachtencoördinator worden ingediend die de klacht registreert. Na registratie stuurt de Klachtencoördinator binnen één week na ontvangst van de Klacht de Klager een ontvangstbevestiging, waarin een korte omschrijving is opgenomen van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de Klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

### **Artikel 4 - Behandeling Klacht**

De directeur informeert de Aangeklaagde over de indiening van de Klacht en wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de Klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de Klager. Hij stelt alle betrokkenen in de gelegenheid gehoord te worden. Het horen van de Klager en de Aangeklaagde geschiedt door de dde directeur, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De Klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden verstrekt.

Zowel de Klager als de Aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht.

## **Artikel 5 - Afhandeling van de Klacht**

Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, stelt de Klachtencoördinator in overleg met de Behandelaar een schriftelijke reactie op de Klacht op, die zo binnen 21 Werkdagen na de indiening van de Klacht aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden toegezonden. Als dat niet lukt binnen de termijn zal de Klachtencoördinator de Klager hiervan schriftelijk in kennis stellen en aangeven op welke termijn de reactie verstuurd wordt.

## **Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de Klager als de Aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de Klager, respectievelijk de Aangeklaagde. Indien mocht blijken dat Klager op onterechte gronden een Klacht heeft ingediend, zullen de kosten van bijstand voor de Klager verhaald worden op de Klager.

## **Artikel 7 - Geen behandeling klacht; beëindiging Klachtenregeling**

De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een Aangeklaagde, waarop de Klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de Klacht;
- b. De Klager naar het oordeel van de Behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de Klacht.
- c. Er juridische acties zijn gestart jegens aangeklaagde.

De Klachtencoördinator zal de Klager hierover informeren.

## **Artikel 8 Slotbepalingen**

Persoonlijke gegevens over de Klager en de aangeklaagde zullen door Werk 112 zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde. Dit klachtenreglement treedt in werking op 01 juli 2021.