

## **Klachtenreglement J.M. Werkt B.V.**

### Inleiding

Als een opdrachtgever, een cliënt van J.M. Werkt of een werkgever waarmee een cliënt een nieuw dienstverband is aangegaan, het niet eens is met de wijze waarop hij/zij is behandeld, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen kan hij/zij een klacht indienen.

Voor het afhandelen van klachten is een klachtenreglement opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van het reglement en per artikel een toelichting.

### Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### Begrippen

#### Opdrachtgever

De verstrekker van opdrachten aan J.M. Werkt m.b.t. begeleiding van cliënten naar arbeid

#### Cliënt

De door de opdrachtgever aan J.M. Werkt ter begeleiding gegeven cliënt

#### Werkgever van cliënt

De werkgever waarmee cliënt een nieuw dienstverband aangaat

#### Opdrachtnemer

J.M. Werkt en/of een derde die in opdracht van J.M. Werkt werkzaamheden ten behoeve van cliënt hebben verricht

## **Artikel 1 Klachtrecht**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop J.M. Werkt of derden, zich bij de uitoefening van zijn taken jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht bij J.M. Werkt in te dienen. Deze dient dan te worden behandeld op de in deze regeling aangegeven wijze

## **Artikel 2 Definitie Klacht**

Hier wordt onder verstaan: ledere uiting van ongenoegen over de behandeling door J.M. Werkt of derde van zijn cliënt waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

Te denken valt hierbij aan:

- onheus optreden van de opdrachtnemer
- schending van de privacy
- falende voorlichting of communicatie
- andere manco's in de serviceverlening

## **Artikel 3 Indienen Klacht en bevestiging hiervan**

- 3.1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij de opdrachtnemer worden ingediend. Bij voorkeur wordt gevraagd dit schriftelijk te doen teneinde meer inzichtelijk te krijgen wat de klacht is
- 3.2. Degene die de klacht indient ontvangt van de opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen twee weken. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen zal de indiener uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht hierover geïnformeerd worden.

## **Artikel 4 Behandeling Klacht**

- 4.1. De klager (bijvoorbeeld cliënt) wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden  
Dit kan zinvol zijn om:
  - tot een goede vaststelling van de feiten te komen
  - de zaak nog eens uit te leggen
  - een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen

Klager zal uiterlijk binnen 4 weken ná ontvangst van de klacht worden gehoord.

- 4.2. De klacht zal worden behandeld door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen aanwezig is geweest. Tevens zal een collega re-integratiebedrijf worden ingeschakeld om hoor en wederhoor uit te voeren en zal door dit bedrijf ook een verslag van de bevindingen worden gemaakt

#### **Artikel 5 Termijn**

Binnen 6 weken na datum ontvangst handelt de opdrachtnemer de klacht af. Deze termijn kan nog verlengd worden indien hiervoor een onderbouwde motivering aanwezig is. Na afhandeling van de klacht zal klager nogmaals in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden. Voor het nieuwe hoor/wederhoor zal J.M. Werkt vervolgens een onafhankelijke deskundige inschakelen

#### **Artikel 6 Bevindingen klacht en afhandeling**

- 6.1. De opdrachtnemer stelt de klager (bv cliënt) schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen. Voor de inhoud van het verslag is J.M. Werkt verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen.
- 6.2. De beslissing op de klacht bevat:
- een weergave van de klacht
  - een weergave van de feiten zoals J.M. Werkt deze ziet
  - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot deze klacht
  - een oordeel over de klacht
- 6.3. Het oordeel van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt gevonden of dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard heeft de klager de mogelijkheid om binnen 2 weken een schriftelijk bezwaar in te dienen bij J.M. Werkt. Dit bezwaar zal vervolgens opnieuw volgens de klachtenprocedure van J.M. Werkt in behandeling worden genomen waarbij dezelfde afhandelingstermijnen zullen gelden zoals hierboven genoemd.
- 6.4. Indien de partijen (klager en J.M. Werkt) niet tot een voor alle partijen passende afhandeling komen van de klacht heeft de klager het recht om een onafhankelijke partij in te schakelen zoals De Nationale Ombudsman.