

Versie 1.0

Status Concept

Datum 21-08-2023

Klachtenreglement Voorne-Putten Werkt B.V. Re-integratie

Voor Integratiewerk staan kwaliteit en zorgvuldig handelen voorop. Toch kan het gebeuren dat een klant of cursist zich niet correct behandeld of geholpen voelt. Met behulp van onderstaande klachtenregeling kan de klant een klacht indienen. Dit document zal opgenomen worden in de website WWW.VPWerkt.nl

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant of cursist over (een medewerker van) Voorne-Putten Werkt B.V. over hoe de klant is behandeld door Voorne-Putten Werkt B.V. of door een medewerker van de Voorne-Putten Werkt B.V.. Een klacht kan gaan over:

- hoe de medewerker van Voorne-Putten Werkt B.V. de klant of cursist behandelt;
- effecten van de dienstverlening van Voorne-Putten Werkt B.V. op de klant of cursist;
- discriminatie van de klant of cursist op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.

Het indienen van een klacht verloopt volgens de onderstaande drie stappen:

1. Eerst bespreekt de klant of cursist de klacht met de betrokken medewerker, om samen een oplossing te vinden.
2. Slagen zij daar niet in, dan vraagt de medewerker de leidinggevende om de klacht op te lossen. Mocht dit niet lukken, dan kan de klant of cursist gebruik maken van de klachtenprocedure.
3. De klant of cursist kan de klacht schriftelijk indienen bij de directeur. De klant of cursist mag een klacht indienen. Elke klager kan zich laten bijstaan door een deskundige of adviescommissie voor bezwaarschriften. Het recht op klagen vervalt twee jaar nadat het probleem zich heeft voorgedaan.



Klachtenprocedure

1. De directeur is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur.
3. De directeur bevestigt schriftelijk, binnen twee weken, de ontvangst van de klacht. De betreffende leidinggevende ontvangt hiervan een afschrift.
4. Direct nadat de directeur de klacht heeft ontvangen, neemt deze binnen tien werkdagen contact op met de klager om een oplossing te vinden. De bedoeling is dat deze oplossing leidt tot intrekking van de klacht.
5. Als de klant of cursist de klacht niet intrekt, besluit de directeur om deze voor te leggen aan de adviescommissie voor bezwaarschriften (a) of om de klacht niet ontvankelijk te verklaren (b).
 - a: De directeur legt de klacht meteen voor aan de adviescommissie voor bezwaarschriften met rapportage van de al genomen stappen. De klager ontvangt hiervan binnen 4 weken schriftelijk bericht, inclusief het document Werkwijze Adviescommissie voor bezwaarschriften.
 - b: De directeur besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. In dat geval wordt de klager hier schriftelijk, met opgaaf van redenen, binnen 4 weken over geïnformeerd.
6. De Adviescommissie voor bezwaarschriften brengt binnen drie weken een bindend advies uit aan de directeur. De commissie kan de termijn van drie weken eenmalig met maximaal 2 weken verlengen en stelt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte.
7. De directeur deelt vervolgens binnen vijf werkdagen het besluit schriftelijk mee aan de klager en de betreffende leidinggevende. De directeur stuurt een afschrift hiervan naar de Adviescommissie voor bezwaarschriften.

