

KLACHTENREGLEMENT

Dé Praktijkjob

VERSIE 4.0 augustus 2010



Dé Praktijk *job*

KLACHTENREGLEMENT

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Dé Praktijkjob wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder *een klacht*: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, 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 Dé Praktijkjob dan wel een door Dé Praktijkjob ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Dé Praktijkjob uit te voeren re-integratieactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de Directie van Dé Praktijkjob.
Dé Praktijkjob heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij Dé Praktijkjob op telefoonnummer 0529-427060 en wordt vervolgens opgenomen op het verbeterformulier en ter ondertekening aan de klager gezonden die de klacht dan ondertekend retourneert. De directie van Dé Praktijkjob ontvangt de klacht. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Dé Praktijkjob, Burgemeester Mulderlaan 8, 7711 XA Nieuwleusen of per e-mail, info@praktijkjob.nl, ter attentie van de directie.
Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
 - d. het onderwerp van de klacht.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Dé Praktijkjob. Indien hiervan sprake is zal de Directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de Directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie. Deze handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest (in casu de Directie van Dé Praktijkjob).
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de Directie binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de Directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.3. De Directie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 14 dagen aan zowel de klager alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Indien partijen niet tot overeenstemming komen over de uitkomst van de klacht, dan kan het Bureau Kader te Almelo worden ingeschakeld als onafhankelijke derde partij. Adresgegevens:

Kader
Bedrijvenpark 01
7602 KL Almelo
0546-536800
info@kaderbv.nl

- 4.4. De Directie:
 - a. handelt de klacht af binnen drie weken na ontvangst van de klacht;
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2. Er wordt jaarlijks verslag gedaan tijdens de directiebeoordeling door de Directie aan het bestuur van Dé Praktijkjob van:
 - a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. beoordeling van de ingediende klachten;
 - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

- 5.3. Bovengenoemde klachtenrapportage wordt jaarlijks aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Nieuwleusen, d.d. 5 augustus 2010.

De heer H.J.L. van Belkum
Algemeen Directeur Dé Praktijkjob