

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

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk- of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door de directie van InWerking, een medewerker van InWerking dan wel een door InWerking ingeschakelde derde.
2. InWerking: InWerking B.V.
3. Directie: De directie bestaande uit:

De heer J.A. van 't Zand
4. Medewerker: Een natuurlijk persoon welke werkzaamheden verricht in een dienstbetrekking voor InWerking
5. Derde: Een rechts- of natuurlijk persoon welke werkzaamheden verricht, anders dan in dienstbetrekking, voor InWerking

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door InWerking uit te voeren re-integratietraject of coachingstraject, loopbaantraject of opleidingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij mevrouw L.M.C. van Lierop van InWerking (info@inwerking.com). Een kopie van de klacht gaat naar de directie, die de klacht rubriceert. Mevrouw Van Lierop verwerkt deze in het klachtensysteem. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 10 werkdagen.
- 2.3. Indien het een traject betreft dat wordt gefinancierd door het UWV, bestaat de mogelijkheid om op de rapportages die door de jobcoach ingediend worden bij het UWV aan te geven of men tevreden is over de begeleiding door de jobcoach. Desgewenst kan er een gesprek met de betreffende Arbeidsdeskundige worden aangevraagd.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- 2.4. a. Naam en adres van de melder;
b. de datum van de melding;
c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Inwerking

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 drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van InWerking.
Als hiervan sprake is, zal de bestuurder(s) de belanghebbende doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - d. de klacht anoniem is.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door de directie van InWerking schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van InWerking. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt mevrouw Van Lierop binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt mevrouw Van Lierop 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 melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.
Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder als aan degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.4. De directie:
 - a. handelt de klacht af binnen 3 weken na ontvangst van de klacht;
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 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.

Wanneer het oordeel van de klacht bij de klager niet tot tevredenheid leidt, biedt InWerking de mogelijkheid tot hoor en wederhoor. Hierbij krijgen elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid om zijn standpunt kenbaar te maken. Tevens kunnen zij in dit geval beschikken over de stukken en de informatie waarop een eventueel oordeel is gebaseerd. Het afhandelen van klachten in deze fase gebeurt door een onafhankelijke partij.

Indien het een klacht betreft jegens de organisatie InWerking en onafhankelijk dient afgehandeld te worden zal deze worden afgehandeld door mr K.J.M.M. Roelofs, Mfn registermediator.
InWerking zal ervoor zorg dragen dat deze onafhankelijke partij de klacht ontvangt en verder afwikkelt.

Inwerking

Artikel 5. Administratie

5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens het directie-overleg 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.