

## **Klachtenregeling WerkZorg**

Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de dienstverlening van WerkZorg te verbeteren.

Paragraaf 1

### **Algemene bepalingen**

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht : een uiting van ontevredenheid

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 2

### **Indiening van een klacht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van WerkZorg zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij WerkZorg.
2. onder medewerkers van WerkZorg, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van WerkZorg werkzaamheden ten behoeve van cliënten van WerkZorg hebben verricht.
3. een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij WerkZorg worden ingediend.
4. voor de behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam en het adres van de betrokkene;
  - b. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
  - c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
5. de betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 3

### **Ontvangstbevestiging**

1. de ontvangstbevestiging van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
  - a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - b. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
  - d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

#### Paragraaf 4

##### **Wijze van behandeling**

1. de behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.
2. WerkZorg is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. Zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - b. Zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. WerkZorg stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
6. van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. WerkZorg handelt de klacht af binnen zes weken na indiening.
8. WerkZorg stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de de certificatie-instelling (TUV Nederland) op daarin aangegeven gronden.

#### Paragraaf 5

##### **Registratie**

1. WerkZorg draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat: het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. WerkZorg zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelende klachten.

#### Paragraaf 6

##### **Slotbepalingen**

1. dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van WerkZorg
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.
3. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 juli 2011.