

Klachtenreglement

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Workways, gevestigd A.G. Verbeekstraat 1B te Zaandam;

Directeur: directie zoals beschreven in de statuten van Workways;

Derden: de opdrachtnemers die in opdracht van Workways werkzaamheden uitvoeren;

Klacht: iedere overeenkomstig dit reglement geuite onvrede die betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Workways of door derden die in opdracht van Workways werkzaamheden ten behoeve van de klager heeft verricht;

Medewerker: een ieder die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaamheden verricht voor Workways of meer in algemene zin anderszins bij Workways werkzaam is;

Klager: een natuurlijke of rechtspersoon die met Workways een overeenkomst heeft afgesloten betreffende een Sociaal Activeringstraject.

2. Klachtrecht

- a. Een klager heeft het recht om over de wijze waarop Workways of derden zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of de organisatie heeft gedragen een klacht in te dienen bij Workways.
- b. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Workways, wordt aangemerkt als een gedraging van Workways.

3. Indienen van een klacht

- a. De klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directeur van Workways. Een klacht moet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, worden ingediend.
- b. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de gronden waarop de klacht berust.
- c. Indien een klacht niet voldoet aan alle vereisten genoemd in het vorige lid stelt Workways zich in verbinding met de klager teneinde de nodige aanvulling of verbetering te krijgen. De klager krijgt twee weken de tijd, na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvulling toe te sturen.

4. Ontvangstbevestiging

- a. Workways bevestigt schriftelijk, binnen 5 werkdagen aan de klager de ontvangst van de klacht onder vermelding van de dag van ontvangst. Voorts ontvangt de klager een exemplaar van het klachtenreglement.

5. Interventie

- a. Zodra Workways naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
- b. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Workways ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- c. Indien de klager schriftelijk heeft laten blijken niet tevreden te zijn over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

6. Behandeling klacht

- a. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur van Workways tenzij:
- b. de directeur zelf onderwerp is van de klacht;
- c. de directeur de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
- d. In de gevallen genoemd onder b en c, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers.

7. Toezending klacht aan beklagde

Aan degene tegen wie de klacht zich richt wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

8. Onmiddellijke schriftelijke afdoening

- a. Indien naar het oordeel van de directeur dan wel in voorkomende gevallen van de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers de klacht kennelijk gegrond, kennelijk ongegrond, dan wel kennelijk niet ontvankelijk is, kan de klacht onmiddellijk schriftelijk worden afgedaan.
- b. Een klacht is niet-ontvankelijk indien zij betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten:
 - a. waarover de klager reeds eerder een qua aard en strekking identieke klacht heeft ingediend die overeenkomstig dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan drie maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die reeds aan het oordeel van een klachteninstituut of rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is gewenst.
- c. In de gevallen genoemd in de vorige leden beslist de directeur dan wel de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd.

9. Onderzoek klacht

- a. Indien de klacht niet schriftelijk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 wordt afgedaan, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld de klacht respectievelijk de reactie op de klacht schriftelijk toe te lichten. De klager krijgt twee weken de tijd om deze reactie toe te sturen.
- b. In de gevallen genoemd in het vorige lid, stelt de directeur dan wel de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en beoordeling van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

10. Afhandelingstermijn

- a. De directeur dan wel de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid b van dit artikel.
- b. De directeur dan wel de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

11. Uitspraak

- a. De directeur dan wel de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers doet zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.

12. Beroepsmogelijkheid

- a. Een uitspraak van de directeur kan binnen twee maanden ter toetsing aan de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers worden voorgelegd op grond van het feit dat de totstandkoming dan wel de inhoud van de uitspraak in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.
- b. In overleg kunnen de directeur en de klager besluiten de uitspraak van de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie behandelt alleen klachten waarover de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers reeds een uitspraak heeft gedaan.
- c. De uitspraak van de geschillencommissie heeft de kracht van een bindend advies.

13. Overgangsbepalingen

- a. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
- b. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend en nog niet in behandeling is genomen, wordt voor zover mogelijk met inachtneming van dit reglement behandeld.

14. Bekendheid

- a. Aan het bestaan en de inhoud van deze klachtenregeling geeft Workways door middel van een mondelinge toelichting tijdens de intake bekendheid, schriftelijk wordt vastgelegd dat dit ook daadwerkelijk is gebeurd.

15. Verantwoordingsinformatie

- a. Workways draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Eens per kwartaal rapporteert Workways aan UWV over aard, omvang en afhandeling van de klachten.

16. Citeertitel, inwerkingtreding

- a. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Workways.
- b. Dit reglement treedt in werking met ingang van 2012.

17. Geldingsduur en evaluatie

- a. Dit reglement heeft een geldingsduur tot juli 2019.
- b. Een jaar na de inwerkingtreding evalueert de directeur het klachtenreglement en stelt vast of het reglement aangepast wordt.