

Klachtenreglement Werkplaats Brabant BV

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

Artikel 1 Algemeen

1.1 Werkplaats Brabant draagt zorg voor een spoedige en zorgvuldige klachtenafhandeling.

Artikel 2 Begripsbepaling

2.1 Klacht: Een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Werkplaats Brabant dan wel een door Werkplaats Brabant ingeschakelde derde.

2.2 Klager: De persoon die de klacht indient.

2.3 Aangeklaagde: De persoon over wie geklaagd wordt en / of een of meerdere personen die direct betrokken zijn bij hetgeen de klager aan de orde stelt.

2.4 Raadsman: Beëdigd advocaat of juridisch adviseur.

2.5 Vertrouwenspersoon: Persoon die bijstand biedt aan de klager of degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 3 Bevoegdheid

3.1 De afhandeling van klachten geschiedt door een van de aandeelhouders van Werkplaats Brabant. De naam en contactgegevens zijn onderaan dit reglement te vinden. Genoemde contactpersoon is niet bij de dagelijkse operatie van Werkplaats Brabant betrokken.

Artikel 4 De klager

4.1 De klager is op elk moment vrij in de keuze zich te wenden tot de aandeelhouders van Werkplaats Brabant.

4.2 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

4.3 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een raadsman. De kosten van deze bijstand zijn voor de rekening van de klager tenzij Werkplaats Brabant anders besluit.

4.4 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of de burgerlijk rechter.

Artikel 5 De Aangeklaagde

5.1 De aangeklaagde ofwel diegene over wie geklaagd wordt kan zich desgewenst laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

5.2 De aangeklaagde kan zich desgewenst laten bijstaan door een raadsman. De kosten van deze bijstand zijn voor de rekening van aangeklaagde tenzij Werkplaats Brabant anders besluit.

5.3 Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij bereid is tot een gesprek. De aangeklaagde draagt zorg voor een zakelijk verweer. Mocht hij aan een uitnodiging daartoe door de klachtencommissie bij herhaling geen gehoor geven, dan kan de klachtencommissie een beroep doen op de aandeelhouders om te bemiddelen in deze zodat de klacht conform het reglement behandeld kan worden.

Artikel 6 Procedure

6.1 Klachten kunnen slechts worden ingediend met een door Werkplaats Brabant verstrekt klachtenformulier. Klachten die zonder klachtenformulier worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Werkplaats Brabant geeft in dat geval aan de klager de gelegenheid om de klacht alsnog per ingevuld klachtenformulier in te dienen.

6.2 Iedere ingediende klacht krijgt een uniek identificatienummer.

6.3 Na ontvangst van een ingevuld klachtenformulier stuurt Werkplaats Brabant binnen 2 weken per e-mail of per post een bevestiging van ontvangst aan de klager. In deze e-mail of bevestigingsbrief wordt tevens een klachtnummer verstrekt. Verder wordt hierin vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Werkplaats Brabant zendt tevens een kopie van het klachtenformulier en van de eventuele bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

6.4 Indien het ingediende klachtenformulier naar het oordeel van Werkplaats Brabant niet of niet volledig ingevuld is, wordt aan de klager de gelegenheid geboden dit gebrek te herstellen. Werkplaats Brabant kan daarbij een termijn stellen. Als het gebrek niet binnen deze termijn is hersteld, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. De klager ontvangt daarvan een schriftelijke mededeling.

6.5 Werkplaats Brabant kan aan de klager één of meerdere verzoeken tot nadere informatie en/of argumentatie doen. Tevens kan aan de klager medewerking worden gevraagd voor het opvragen van informatie bij derden. Werkplaats Brabant kan daarbij een termijn stellen. Als de klager niet binnen deze termijn heeft gereageerd, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. De klager ontvangt daarvan een schriftelijke mededeling.

6.6 Beide partijen mogen zich tijdens de procedure bij laten staan door een raadsman. Dat hoeft geen beëdigd advocaat of juridisch adviseur te zijn. De raadsman mag echter zelf niet als belanghebbende bij de klacht zijn betrokken.

6.7 Indien beide partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen kunnen ze naar een onafhankelijke bemiddelaar stappen.

Artikel 7 Geen verplichting tot afhandeling van de klacht

7.1 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 plaatsgevonden;
- c. Het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van. Indien hiervan sprake is zal de manager deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
- d. Het feit waartegen geklaagd wordt betrekking heeft over gedragingen van de medewerker in de privé-sfeer;
- e. Claims met betrekking tot financiële schade ten gevolge van het handelen van de medewerker.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (2) weken na ontvangst van de klacht door de operationeel manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 8 Correspondentie

8.1 Correspondentie tussen Werkplaats Brabant en de klager geschiedt bij voorkeur schriftelijk.

Artikel 9 Beslissingen

9.1 Werkplaats Brabant kan tussentijds voorlopige en definitieve (deel)beslissingen nemen. Voorlopige (deel)beslissingen gelden voor de duur van de klachtenprocedure. Een dergelijke (deel)beslissing wordt onmiddellijk na het nemen ervan aan de klager meegedeeld.

9.2 Uiterlijk 6 (zes) weken na ontvangst van de klacht neemt Werkplaats Brabant een definitieve beslissing omtrent de inhoud van de klacht. Deze termijn kan onder bijzondere omstandigheden, zoals vertraging van de zijde van de klager, worden verlengd.

9.3 De inhoud van de beslissing wordt onmiddellijk na het nemen daarvan schriftelijk aan de klager medegedeeld.

9.4 De beslissing wordt met redenen omkleed. Als de beslissing een bekrachtiging van een eerdere in de klachtenprocedure genomen beslissing betreft, kan worden volstaan met een verwijzing naar de argumentatie daarvan.

9.5 Na het nemen van de beslissing is het voor de klager niet meer mogelijk om over dezelfde feiten en omstandigheden een nieuwe klacht en/of nadere argumentatie te geven die zou moeten leiden tot een nadere beslissing. Omtrent nieuwe feiten en/of omstandigheden dient een nieuwe klacht te worden ingediend, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement.

9.6 Werkplaats Brabant heeft het recht om van deze procedure af te wijken indien zulks in het voordeel is van de klager.

9.7 Indien een klager een client is van het UWV en het niet eens is met de beslissing kan diegene zich melden bij de arbeidsdeskundige van het UWV.

9.8 Indien een klager niet eens met de beslissing omtrent de klacht, voortgang, proces of inhoud dan is er de mogelijkheid om het College van Beroep erbij in te schakelen.

Artikel 10 Administratie

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

10.2 In elk dossier wordt het volgende vermeld:

- a. Datum van binnenkomst
- b. Datum ontvangstbevestiging
- c. Behandelaar van de klacht
- d. De uitkomst van de afhandeling
- e. Datum waarop klacht is afgehandeld.

10.3 Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens Werkplaats Brabantsoverleg van de Werkplaats Brabant:

- 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;
- e. te nemen corrigerende maatregelen;
- f. te nemen preventieve maatregelen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

10.4 Bovengenoemde klachtenrapportage wordt, zulks op verzoek van de opdrachtgever, eens per kwartaal aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.

Artikel 11 Slotbepaling

11.1 Dit reglement kan alleen worden gewijzigd bij besluit door Werkplaats Brabant.

Contactgegevens indienen klachten

Naam bedrijf:	Werkplaats Brabant BV
Naam contactpersoon:	Richard Rikken
Adres:	Lijndonk 4
Postcode en plaats:	4825 BG Breda
Telefoon:	0651375161
E-mailadres:	rikken@ctrl-consultancy.nl
Website:	https://www.werkplaatsbrabant.nl/contact
KvK-nummer:	69683867