

KLACHTENREGLEMENT

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van OnderneemWijzer 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 OnderneemWijzer dan wel een door OnderneemWijzer ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1. Iedere belanghebbende binnen een door OnderneemWijzer uit te voeren re-integratieactiviteit of adviesdienst heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de algemeen directeur van OnderneemWijzer.

OnderneemWijzer heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij OnderneemWijzer op telefoonnummer 030-2511112 en wordt vervolgens opgenomen op het verbeterformulier en ter ondertekening aan de klager gezonden die de klacht dan ondertekend retourneert. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar OnderneemWijzer,

P. Saenredamstraat 4 3583 TC te Utrecht.

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, uitslatingen 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 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 OnderneemWijzer. Indien hiervan sprake is zal men 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 algemeen directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij W. van Zeggelaar. Hij 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. Dit zal in overleg geschieden.

4.2. Na ontvangst van de klacht zendt OnderneemWijzer 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 algemeen directeur een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

4.3. OnderneemWijzer 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 hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 14 dagen aan zowel de klager als mede degenen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4. OnderneemWijzer:

- a. handelt de klacht af binnen zes 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 eens per kwartaal verslag gedaan inzake:

- 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 op verzoek aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Utrecht, d.d. 1 juni 2004

Wim van Zeggelaar, OnderneemWijzer