

Klachtenregeling  
Clënten  
Paswerk en Werkpas Holding BV

## **INLEIDING**

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Paswerk en Werkpas Holding BV. Voor personen die in loondienst zijn van of gedetacheerd zijn naar Paswerk en Werkpas Holding BV geldt de Algemene Klachtenregeling Paswerk en Werkpas Holding BV. In deze klachtenregeling worden de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven van functionarissen en belanghebbenden bij een klacht door een cliënt.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

#### De directie

De directie van het Werkvoorzieningschap Zuid Kennemerland Paswerk en Werkpas Holding BV

#### Klacht

Een uiting van ontevredenheid over een gebeurtenis of situatie die tijdens het uitoefenen van de werkzaamheden is ontstaan en waarover klager opheldering verlangt.

#### Cliënt

Een persoon, ten aanzien van wie Paswerk of Werkpas Holding BV een overeenkomst heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratie opdracht.

#### Klager

Een cliënt, of opdrachtgever van Paswerk of Werkpas Holding BV, dan wel een door een cliënt of een opdrachtgever schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel – voor zover van toepassing – de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

#### Verweerder

De persoon tegen wie door de klager een klacht is ingediend en die in het werkverband een functie vervult.

#### Klachtencoördinator

De door Paswerk en Werkpas Holding BV aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.

#### Behandelaar

De persoon die binnen Paswerk of Werkpas Holding BV verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de manager van de afdeling waarin de verweerder werkzaam is, respectievelijk de directie van Paswerk en Werkpas Holding BV, indien (1) de klacht betrekking heeft op de bedoelde manager, (2) de klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere klacht, (3) het een klacht van algemene strekking betreft.

## **Artikel 2 - Doel**

2.1 Het doel van deze regeling is om cliënten een mogelijkheid te bieden om over werkaangelegenheden die zijn/haar functioneren nadelig beïnvloeden een klacht in te dienen.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. Het besteden van aandacht aan de klager;
- b. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Paswerk en Werkpas Holding BV daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze klachtenregeling.
- c. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

2.2 Deze regeling is niet van toepassing op klachten over seksuele intimidatie, pesten en/of Discriminatie. Hierover kan de klager terecht bij de vertrouwenspersoon Seksuele Intimidatie of de Klachtencommissie Seksuele Intimidatie op grond van de "Klachtenregeling Seksuele intimidatie, pesten en discriminatie".

## **Artikel 3 – Indienen en registratie klacht**

1. Voorafgaand aan het indienen van een klacht dient de medewerker eerst de gebruikelijke (hiërarchische) weg te bewandelen. Dit betekent dat de cliënt eerst zijn bezwaren uit tot degene die de omstreden beslissing, handeling of weigering heeft genomen, verricht of uitgesproken. Dit zal in veel gevallen de direct leidinggevende of loopbaanbegeleider zijn.
2. Een klager kan een klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de klachtencoördinator indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de klachtencoördinator de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde registratiesysteem van Paswerk en Werkpas Holding BV. De registratie heeft tot doel inzicht te hebben in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandeling van klachten.
4. Indien van toepassing wordt de klacht gemeld bij de Arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het dossier.
5. De klachtencoördinator stuurt de klager binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

## **Artikel 4 – Behandeling klacht**

1. Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
2. De behandelaar informeert de verweerder over de indiening van de klacht.

3. De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
4. De behandelaar stelt zowel de klager als de verweerder in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de verweerder zal oproepen om gehoord te zullen worden.
5. Het horen van de klager en de verweerder geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan het afschrift zowel de klager als de verweerder zal worden verstrekt.
6. De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
7. Zowel de klager als verweerder hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 5 Afhandeling van de klacht**

- 1) Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de verweerder en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die binnen 30 werkdagen na de indiening van de klacht zowel aan de klager als aan de verweerder wordt toegezonden.
- 2) In de reactie op de klacht zoals bedoeld in het voorgaande lid wordt het volgende opgenomen:
  - a) De omschrijving van de klacht;
  - b) De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
  - c) Het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht;
  - d) Indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (1) de gevolgen van het handelen of nalaten van de verweerder jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of (2) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.
- 3) In geval een klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de opdrachtgever van de reïntegratie opdracht. Bij opdracht door de gemeente is dit de klantmanager van de klager, bij opdracht van het UWV is dit de arbeidsdeskundige van het UWV.

### **Artikel 6 Recht op bijstand**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in deze klachtenregeling, hebben zowel de klager als de verweerder het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de verweerder.

### **Artikel 7 Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling**

1. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. Reeds meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een verweerder, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
  - b. Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
  - c. Het handelen of nalaten van een verweerder betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de verweerder een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
  - e. De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
2. In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.
3. In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2 aan de klager en de verweerder.

### **Artikel 8 Overige bepalingen**

1. Persoonlijke gegevens over de klager en de verweerder worden door Paswerk en Werkpas Holding BV zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacy wetgeving ter zake bepaalde.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling cliënten Paswerk en Werkpas Holding BV"
3. De regeling treedt in werking op 1 januari 2013