



WORKFORPEOPLE
uitzenden & re-integratie

KLACHTENREGLEMENT

1. Inleiding

Dit klachtenreglement is bedoeld voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van Work for People.

Het doel van het klachtenreglement is om cliënten en opdrachtgevers met een klacht het recht te verschaffen om deze klacht te uiten en biedt Work for People de mogelijkheid om eventueel maatregelen te treffen en de dienstverlening te verbeteren.

2. Begripsbepaling

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop Work for People zich bij de uitoefening van haar in het contract vastgelegde taken jegens de klager heeft gedragen. Deze klacht zal worden behandeld op de in dit klachtenreglement aangegeven wijze.

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Work for People van opdrachtgevers of cliënten waarover de klager opheldering wenst. Deze klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of het nalaten van optreden of handelen van medewerkers van Work for People. Hierbij kunt u denken aan het onjuist optreden door het personeel, traagheid, schending van privacy, het niet nakomen van afspraken, falende voorlichting of communicatie dan wel manco's in de dienstverlening in het algemeen.

3. Werkwijze

Schriftelijke afhandeling

Voor een goede afhandeling van de behandeling van een klacht verzoekt Work for People de klager om de klacht op schrift te zetten. Klager kan diens klacht ook mailen door een e-mail te richten aan dhr. P. Beumers via info@workforpeople.nl. Work for People ontvangt graag van de klager een beschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft; de datum waarop de situatie heeft plaatsgevonden en een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Klager mag een klacht natuurlijk ook mondeling op informele wijze doen, maar dan behoudt Work for People zich het recht voor om de klacht eveneens mondeling op informele wijze af te doen en zal klager dan ook vragen of daarmee de klacht tot tevredenheid is afgehandeld. Work for People legt in dat geval het mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij met de klager gemaakt zijn, in een dossier vast.

Schriftelijk ingediende klachten zullen worden afgehandeld door de directie van Work for People. De directie van Work for People kan de afhandeling van een klacht overlaten aan een van haar medewerkers die niet betrokken is bij de klacht. De klacht zal in alle gevallen worden behandeld door



iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.

Op het moment dat de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde medewerker van Work for People richt, wordt deze medewerker direct op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hij of zij een kopie van de klachtbrief. De desbetreffende betrokken medewerker wordt uiteraard nooit de behandelaar van de klacht.

De klager wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Ook ontvangt de klager een korte beschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft; de datum waarop de situatie heeft plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond en de contactpersoon tot wie de klager zich indien nodig kan wenden.

Hoor en wederhoor

Work for People kan klager verzoeken om de klacht mondeling of schriftelijk nader toe te lichten. Bijvoorbeeld om tot een goede vaststelling van de feiten te komen, de zaak nog eens uit te leggen of een oplossing te zoeken voor het probleem. Work for People zal altijd het principe “hoor en wederhoor” toepassen en zal dus ook de medewerker, op wie de klacht betrekking heeft, vragen om een reactie op de klacht te geven.

Van het horen wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan de betrokkenen. Voor de inhoud van het “hoor en wederhoor verslag” is Work for People verantwoordelijk. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk schriftelijk worden bevestigd. De klager kan het verslag krijgen door gebruik te maken van zijn inzage-recht.

4. Termijn

Work for People hanteert een termijn van eenentwintig werkdagen waarbinnen een in behandeling genomen klacht afgehandeld moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging zal geprobeerd worden om exacter aan te geven binnen welke termijn Work for People denkt de klacht te kunnen beantwoorden.

Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, wordt hiervan mededeling gedaan aan de klager onder korte vermelding van de reden.

5. Beoordeling

In het algemeen zal een klachtbehandeling eindigen met het oordeel: gegrond of ongegrond.

De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals Work for People deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;



WORKFORPEOPLE
uitzenden & re-integratie

- Een oordeel over de klacht.

Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden, dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht zal de contactpersoon van Work for People zorgen dat er actie ondernomen wordt voor die feitelijke afwerking. De klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen Work for People geregistreerd.

Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, is mogelijk in het geval dat:

- de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
- de klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

6. Slotbepalingen

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

In het geval dat de klacht betrekking heeft op een re-integratiedienst die door Work for People in opdracht van het UWV wordt uitgevoerd, dan heeft de klant het recht om zich te melden bij het Klachtenbureau UWV indien hij van mening is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld door Work for People.