

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1. Meesterwerk Werkprojecten B.V.: de besloten vennootschap Meesterwerk Werkprojecten B.V., gevestigd Lansinkesweg 4, 7553 AE te Hengelo die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op re-integratie van personen.
- 1.2. De directie: de dagelijkse directie van Meesterwerk Werkprojecten B.V.
- 1.3. De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Meesterwerk Werkprojecten B.V. arbeidsintegratie of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Meesterwerk Werkprojecten B.V., zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Meesterwerk Werkprojecten B.V.

Artikel 3

- 3.1. De directie is belast met de behandeling van klachten.
- 3.2. De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4

- 4.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en dient te voldoen aan de volgende eisen:
 - * Naam, adres, telefoonnummer van klager.
 - * Duidelijke omschrijving van de klacht. (datum klacht, namen medewerkers etc.)
 - * Ondertekening.Bovenstaande houdt in dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

Artikel 5

Zodra Meesterwerk Werkprojecten B.V. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

- 7.1. Meesterwerk Werkprojecten B.V. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen. Indien eenduidig vaststaat, dat niet Meesterwerk Werkprojecten B.V., maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- 7.2. Meesterwerk Werkprojecten B.V. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiending van de klacht heeft/hebben plaats gevonden.
- 7.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

- 8.1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.
- 8.2. Meesterwerk Werkprojecten B.V. stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Meesterwerk Werkprojecten B.V. bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.
- 8.3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Meesterwerk Werkprojecten B.V. bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- 8.4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Meesterwerk Werkprojecten B.V. wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 8.5. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

Artikel 9

- 9.1. Meesterwerk Werkprojecten B.V. handelt de klacht binnen 4 weken (20 werkdagen) na ontvangst af.
- 9.2. Meesterwerk Werkprojecten B.V. kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 9.3. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Meesterwerk Werkprojecten B.V. te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Meesterwerk Werkprojecten B.V. de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Meesterwerk Werkprojecten B.V. stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede over de eventuele conclusies en maatregelen die Meesterwerk Werkprojecten B.V. daaraan verbindt.

Artikel 12

Meesterwerk Werkprojecten B.V. draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten in het dossier van de klager en meldt de klacht bij de Arbeidsdeskundige van het UWV. In deze melding wordt de aard van de klacht beschreven alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Deze melding zal minimaal één maal per jaar plaats vinden, maar ten alle tijden zijn deze gegevens beschikbaar voor het UWV.

Artikel 13

In geval de klager meent dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager zich melden bij de arbeidsdeskundige. De directie zal de klager hierop wijzen.