



2012-1 - Klachtenreglement

Klachtenreglement

CARRIEREWINKEL BV heeft een actief klachtenprotocol. Ingeval van een klacht van opdrachtgever of opdrachtnemer verwijzen wij naar ons reglement. De CARRIEREWINKEL BV groep heeft een Klachtenreglement sinds 1998. Geschillen worden over het algemeen in goed onderling overleg opgelost. Hieronder treft u ons klachten reglement aan:

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 in dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

CARRIEREWINKEL BV; alle bij CARRIEREWINKEL BV aangesloten werkmaatschappijen

Klacht: een uiting van ontevredenheid over contacten met CARRIEREWINKEL BV of bejegening/behandeling door CARRIEREWINKEL BV of personen werkzaam voor CARRIEREWINKEL BV projecten of zij die worden ingehuurd door CARRIEREWINKEL BV, die niet direct kan worden weggenomen door aangesprokene.

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 2 Indiening van een klacht

Artikel 2

1. een ieder heeft het recht om over de wijze waarom medewerkers zich bij het uitoefenen van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen.
2. onder medewerkers, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden mede verstaan derden die in opdracht van de Carrièrewinkel BV groep werkzaamheden ten behoeven van cliënten van de CARRIEREWINKEL BV groep hebben verricht.

Artikel 3

1. een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de CARRIEREWINKEL BV groep worden ingediend, voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk.

-Naam en adres van de betrokkene

-De naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft

-De datum waarom de gedraging dan wel uitlating waarom de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden

-Een kort omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft

2. de betrokkenen kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 3 Ontvangstbevestiging

Artikel 4

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen 4 werkdagen bevestigd

2. De ontvangstbevestiging bevat:

-De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarom de klacht betrekking heeft plaatsgevonden.

-Een korte omschrijving van de feiten waarop klacht betrekking heeft.

-Een beschrijving van het verloop van procedure en bij wie de klacht terecht komt.

-De vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden



Paragraaf 4 Wijze van behandeling

Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

2. CARRIEREWINKEL BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

-Zij betrekking heeft op een gedraging waarop reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.

-Zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

-Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrijf van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7.

1. CARRIEREWINKEL BV stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dit wordt aan de betrokken en aan degen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

Artikel 8.

1. CARRIEREWINKEL BV handelt de klacht af binnen zes weken na indiening door onafhankelijk persoon.

2. CARRIEREWINKEL BV kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk een gemotiveerde mededeling gedaan aan de betrokkenen.

Artikel 9

CARRIEREWINKEL BV stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Paragraaf 5 Registratie

Artikel 10

1. CARRIEREWINKEL BV draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie is per traject in het systeem GVR terug te vinden.

2. CARRIEREWINKEL BV zendt eens per kwartaal aan opdrachtgever de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Paraaf 6 Rechten en plichten van de indiener

Artikel 11

1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
3. CARRIEREWINKEL BV draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de klacht

Paraaf 7 Beroep

Artikel 12

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Indien dit niet mogelijk is dan kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in zijn/haar gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen zoals Arcon, Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad en verwijzen wij u tevens naar de klachtenlijn en het college van arbitrage van onze keurmerk organisatie Blik op Werk.

Paragraaf 8 Slotbepaling

Artikel 13

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor en de regiokantoren van CARRIEREWINKEL BV
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verstrekt.

Artikel 14.

Dit reglement is in werking getreden vanaf 1 november 1998 en laatst bijgewerkt op 2-03-2020