

# Klachtenreglement

## Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **Poortwachtersloket:** Poortwachtersloket dat als bedrijf in het kader van de Wet verbetering poortwachter voor bedrijven dienstverlening aanbiedt in de ruimste zin van het woord: van eerste dag controle / inzet van bedrijfsartsen / inzet van arbeidsdeskundigen / inzet van casemanagers (in een regiefunctie) en re-integratiespecialisten; waardoor aan alle wettelijke eisen in kader van de Wet verbetering poortwachter wordt voldaan. En waarbij de schadelast zoveel mogelijk wordt beperkt.
2. **Klacht:** een door de klager zelf ervaren en gemeld probleem bij de afname of het gebruik van producten en/of diensten van Poortwachtersloket ten aanzien van het handelen of nalaten, gedragingen en/of uitlatingen jegens de klager van het eigen personeel van Poortwachtersloket of van derden voor zover die derden in opdracht van Poortwachtersloket werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Poortwachtersloket hebben verricht.
3. **Klager:** degene die de klacht, waardoor deze naar zijn/haar oordeel rechtstreeks nadelig in zijn/haar belang lijkt te zijn getroffen, heeft ingediend.
4. **Betrokkene:** de persoon, personen of afdeling waartegen de klacht is gericht.
5. **Gebeurtenis:** gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft.
6. **Contractant:** de natuurlijke- of rechtspersoon met wie Poortwachtersloket een duurovereenkomst heeft gesloten in het kader van de activiteiten genoemd in artikel 1.1.
7. **Klachtenfunctionaris:** degene, die door de directie van Poortwachtersloket als zodanig is benoemd ter behandeling van de klacht.
8. **Commissaris:** toezichthouder op functioneren van de organisatie Poortwachtersloket.

## Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. De klacht dient te worden ingediend ten kantore van Poortwachtersloket ter attentie van de klachtenfunctionaris.

## Artikel 3. Inhoud van een klacht

1. In de klacht dient te worden aangegeven:
  - 3.1.1. Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
  - 3.1.2. De datum waarop de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, plaatsvond;
  - 3.1.3. De naam van de betrokkene;
  - 3.1.4. Welke gebeurtenis onderwerp is van de klacht;
  - 3.1.5. Waarom de klacht wordt ingediend;
  - 3.1.6. Ondertekening door de klager c.q. bij mondelinge klacht een schriftelijke en ondertekende bevestiging van de ingediende klacht.
2. De volgende klachten kunnen niet in behandeling worden genomen:
  - 3.2.1. Klachten die betrekking hebben op de uitslag van een examen en op het resultaat van een onderzoek of test door derden;
  - 3.2.2. Anonieme klachten (deze zullen wel dienen als verbeterpunt, als schriftelijk ingediend t.a.v. de directie);
  - 3.2.3. Klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die meer dan één jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - 3.2.4. Klachten inhoudende een vordering tot schadevergoeding en/of verzoeken om een uitspraak te doen inzake de vaststelling van financiële aansprakelijkheid.

#### **Artikel 4. Ontvangstbevestiging**

1. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal de klachtenfunctionaris een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager toezenden, waarin is aangegeven:
  - 4.1.1. De datum waarop de klacht is ingediend;
  - 4.1.2. De datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
  - 4.1.3. Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5. Behandelingsprocedure**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtenfunctionaris. Hij kan zich laten bijstaan door een secretaris.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal een afschrift van de klacht worden gezonden of worden overhandigd aan de betrokkene en wordt deze in de gelegenheid gesteld binnen twee weken na ontvangst daarvan op de klacht te reageren.
3. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht zal worden besloten of de klacht gelet op het bepaalde in artikel 3.2 ontvankelijk is voor behandeling. Indien de klacht niet-ontvankelijk is voor behandeling, zal dat voor het verstrijken van de vierwekelijkse termijn schriftelijk aan de klager worden meegedeeld.
4. Indien de klacht ontvankelijk is voor behandeling, zal uiterlijk zes weken na de indiening van de klacht de klachtenfunctionaris, klager en betrokkene in de gelegenheid stellen om te worden gehoord. Zodra één van beiden daar gebruik van wenst te maken, zal er binnen twee weken gelegenheid zijn tot hoor- en wederhoor.
5. Van de hoorzitting zal een schriftelijk verslag worden opgesteld, dat zowel aan de klager als aan de betrokkene zal worden gezonden.
6. De klachtenfunctionaris kan zo nodig een nader onderzoek naar de gebeurtenis instellen.

#### **Artikel 6. Uitspraak**

1. Vindt er geen hoorzitting plaats, dan zal de uitspraak ten aanzien van de klacht plaatsvinden binnen zes weken nadat de klacht is ingediend.
2. Vindt wel een hoorzitting plaats, dan zal de uitspraak ten aanzien van de klacht plaatsvinden binnen tien weken nadat de klacht is ingediend.
3. Voor het verstrijken van deze termijn kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier weken wanneer het onderzoek niet tijdig kan worden afgerond. Van de verlenging wordt mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
4. De uitspraak wordt op schrift gesteld en met redenen omkleed. De klacht kan gegrond dan wel ongegrond worden verklaard.
5. In de uitspraak zullen de maatregelen worden vermeld, die genomen zullen worden naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek. Tevens zullen eventuele door de klachtenfunctionaris geformuleerde adviezen en aanbevelingen naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek in de uitspraak worden vermeld.
6. De uitspraak wordt binnen zeven dagen aan de klager en aan de betrokkene verzonden.
7. Tegen de uitspraak is hoger beroep mogelijk bij een der commissarissen van Poortwachtersloket; zijn uitspraak zal bindend zijn en binnen zeven dagen na het schriftelijk aantekenen van hoger beroep schriftelijk gedaan worden.

#### **Artikel 7. Registratie en rapportage**

1. Van alle ingediende klachten zal per contractant een registratie worden bijgehouden met inbegrip van de aard van de ingediende klachten, de uitspraak en de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.
2. Indien Poortwachtersloket zulks met contractant is overeengekomen zendt Poortwachtersloket eens per kwartaal de registratie over het afgelopen kwartaal aan de betreffende contractant.

#### **Artikel 8. Geldigheid reglement**

1. Dit reglement is vastgesteld door de directie van Poortwachtersloket. Het reglement is laatstelijk herzien d.d. mei 2016.
2. Wijzigingen van dit reglement behoeven de goedkeuring van de directie van Poortwachtersloket.