



Klachtenreglement Kansen aan zet

Klachtenreglement, van toepassing op klachten over de behandeling door *Kansen aan zet* van haar Cliënten.

Artikel 1 - Definities

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenreglement de navolgende betekenis:

- **Aangeklaagde:**
 - *Kansen aan zet*, een werknemer van *Kansen aan zet*, ten aanzien van wie de klager een Klacht indient, dan wel de directie van *Kansen aan zet*, indien het betreft een klacht tegen een door *Kansen aan zet* ingeschakelde derde bij de uitvoering van de coachingsopdracht.
- **Behandelaar:**
 - degene die binnen *Kansen aan zet* verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een Klacht, te weten de directie van *Kansen aan zet*, ook indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door *Kansen aan zet* ingeschakelde derde bij de uitvoering van de Re-integratieopdracht. Indien de klacht de directie / eigenaar zelf betreft, wordt een onafhankelijk persoon buiten de organisatie die niet zelf bij de klacht betrokken is, ingeschakeld als behandelaar.
- **Cliënt:**
 - een persoon, ten aanzien van wie *Kansen aan zet* een overeenkomst, al dan niet met opdrachtgevers, heeft gesloten tot het uitvoeren van een Re-integratieopdracht.
- **Klacht:**
 - elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een Aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten *Kansen aan zet* verantwoordelijk is, jegens een Cliënt bij de uitvoering van een Re-integratieopdracht, waarover Klager opheldering wenst.
- **Klager:**
 - een Cliënt, een opdrachtgever van *Kansen aan zet* of de werkgever van een Cliënt, dan wel een door een Cliënt, een opdrachtgever van *Kansen aan zet* of door de werkgever van een Cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een Klacht indient, dan wel - voor zover van toepassing - de wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt of een familielid of de partner van de Cliënt.
- **Re-integratieopdracht:**
 - een door *Kansen aan zet* in opdracht van een client of opdrachtgever voor rekening en risico van *Kansen aan zet* uit te voeren re-integratieopdracht

Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een Klacht, voor zover Kansen aan zet verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de Klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de Klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de Klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover *Kansen aan zet* daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
3. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke Klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Artikel 3 - Indiening en registratie Klacht

1. Een Klager kan een Klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de Behandelaar indienen die de Klacht registreert in het daartoe bestemde registratiesysteem van Kansen aan zet.
2. De Behandelaar stuurt de Klager binnen één week na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging.

Artikel 4 - Behandeling Klacht

1. De Behandelaar informeert de Aangeklaagde over de indiening van de Klacht.
2. 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.
3. De Behandelaar stelt zowel de Klager als de Aangeklaagde 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 Aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
4. Het horen van de Klager en de Aangeklaagde geschiedt door de Behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. Hiervan wordt een verslag opgesteld, waarvan een afschrift aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden verstrekt.
5. De Behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
6. Zowel de Klager als de Aangeklaagde 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 Aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de Behandelaar een schriftelijke reactie op de Klacht op, die binnen 4 weken na de indiening van de Klacht aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden toegezonden.
2. In de reactie op de Klacht zoals bedoeld in het voorgaande lid wordt het volgende opgenomen:
 - De omschrijving van de Klacht;
 - De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - Het oordeel omtrent de Klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de Klacht;
 - Indien de Klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde jegens de Klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde Klacht in de toekomst zich zal voordoen.
3. De behandeling van de klacht zal uiterlijk zes weken na indienen van de klacht, zijn afgerond.

Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de Klager als de Aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de Klager, respectievelijk de Aangeklaagde.



Artikel 7 - Geen behandeling klacht; beëindiging Klachtenregeling

1. De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - Meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een Aangeklaagde waarop de Klacht betrekking heeft en het moment van indienen van de Klacht;
 - Deze door de Klager wordt ingetrokken, dan wel indien de Klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de Klacht;
 - Het handelen of nalaten van een Aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de Klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
 - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
 - 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 Behandelaar 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 Aangeklaagde.

Artikel 8: Beroep

1. Mocht de klacht van een cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid van inschakeling van een onafhankelijke mediator, welke het vertrouwen heeft van beide partijen.
2. Ook heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van zijn of haar reïntegratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling, enzovoort.

Artikel 9: Registratie

1. **Kansen aan zet** houdt een geanonimiseerde registratie bij van ingediende klachten, van de aard daarvan, evenals van de naar aanleiding van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten binnen **Kansen aan zet** genomen maatregelen.
2. Deze registratie wordt desverlangd naar de opdrachtgever(s) van **Kansen aan zet** gezonden.

Artikel 10: Slotbepalingen

Persoonlijke gegevens over de Klager en de aangeklaagde zullen door **Kansen aan zet** zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform de geldende privacywetgeving.

Vastgesteld door A.J.M. Zwart,
Doetinchem, 15 juni 2010

Aangepast: 8 november 2012