



Coöperatie Javawest U.A.

Klachtenprocedure

Veendam, 1 december 2011

Inhoudsopgave

Klachtenprocedure Coöperatie Javawest U.A.

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 1. Algemene bepalingen | Pagina 3 |
| 2. De behandeling van klachten | Pagina 4 |
| 3. Overige bepalingen | Pagina 7 |

Klachtenprocedure

Onderstaand klachtenreglement maakt onderdeel uit van de dienstverlening van Coöperatie Javawest U.A. (verder te noemen Javawest).

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Bedrijf: Coöperatie Javawest U.A. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Groningen onder nummer: 02083603.

Directie: degenen die (eind) verantwoordelijk zijn binnen de Javawest gevoerde beleid.

Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor en/of in opdracht van Javawest, ongeacht of hij/zij in dienst is of wordt ingehuurd.

Cliënt: persoon of organisatie waarvoor door Javawest diensten worden verricht.

Klacht: Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Javawest.

Klager: Diegene die de klacht indient.

Artikel 2. Klachtrecht

1. Een ieder heeft recht om over de wijze waarop Javawest zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Javawest.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Javawest, wordt aangemerkt als een gedraging van Javawest.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

Javawest draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 4. Indiener van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij Javawest;
2. Van een mondelinge klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt;
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
5. Javawest kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het gestelde in de eerste, tweede of derde lid voldoet niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

1. De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht. Hierin wordt vermeld:
 - a. datum van binnenkomst;
 - b. de behandelaar van de klacht;
 - c. de verdere procedure;
 - d. de mogelijkheid om te worden gehoord of daarvan af te zien;
 - e. de uiterste datum waarop de klacht zal zijn afgehandeld.
2. Javawest zendt een klacht tot behandeling waarvoor kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener;
3. Javawest zendt een klacht die niet voor hen bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 6. Interventie

1. Zodra Javawest naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijke medegedeeld dat Javawest de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over de afhandeling van de klacht, zal deze alsnog volgens het reglement verder worden afgehandeld.

Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker van Javawest die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Javawest is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden gemaakt;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechtelijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f. ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel de indiener deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Javawest is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9. Toezendingplicht beklagde

Aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij behorende stukken toegezonden.

Artikel 10. Hoorplicht

1. Javawest stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. Javawest handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mochten er redenen zijn die een afwikkeling van de klacht binnen de gestelde termijn onmogelijk maakt geldt lid drie van dit artikel;
2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

3. Javawest kan de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken verlengen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betreft.

Artikel 12. Afhandeling

1. Javawest stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies die daaraan zijn/worden verbonden.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Javawest kan geen bezwaar worden ingesteld.
3. Cliënten, die van mening zijn dat hun klacht niet afdoende of niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld, hebben de mogelijkheid in beroep te gaan bij de instantie met wie zij hun re-integratietraject hebben afgesloten. Deze instantie zal in het geschil beslissen. De cliënt en Javawest aanvaarden deze beslissing als bindend.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

1. Javawest draagt zorg voor registratie van ingediende klachten waarbij tenminste wordt bijgehouden:
 - a. de datum van binnenkomst;
 - b. de datum van ontvangstbevestiging;
 - c. de behandelaar van de klacht;
 - c. de uitkomst van de afhandeling;
 - d. de datum waarop de klacht is afgehandeld;(De klacht moet aantoonbaar zijn afgehandeld en als afgehandeld worden beschouwd door de dienstverlener en kenbaar gemaakt aan de indiener).
2. Van alle klachten wordt 80% binnen de afgesproken termijn afgehandeld.
3. De registreerde klachten worden jaarlijks op verzoek vertrouwelijk ter beschikking gesteld aan het UWV.
4. Javawest werkt jaarlijks mee aan een externe klanttevredenheidsonderzoek van Blik op Werk.
5. De klachtenprocedure is bekend bij alle medewerkers van Javawest.
6. Tenminste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door het management en/of de directie. Indien nodig treffen deze verbetermaatregelen.
7. Javawest informeert klanten bij aanvang van het traject over de klachtenprocedure. De klachtenprocedure ligt ter inzage op de vestigingen van Javawest en is ook beschikbaar op de website (www.javawest.nl).