

## KLACHTENREGLEMENT

Wende><Werkt is een belangrijke schakel in de begeleiding bij het vinden van een nieuwe baan. Het is dan ook van groot belang dat wij onze dienstverlening zorgvuldig en kwalitatief op hoog niveau uitvoeren. Hierbij is een correcte bejegening van onze cliënten cruciaal. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn met hoe Wende><Werkt met hen omgaat. Wij achten het dan ook van groot belang dat er een klachtenreglement bestaat. Slechts door open te staan voor opmerkingen aangaande onze dienstverlening is een steeds verdergaande verbetering en professionalisering van onze dienstverlening en organisatie mogelijk.

Ten aanzien van het indienen van een klacht bij Wende><Werkt gelden de volgende afspraken:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij Wende><Werkt worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Wende><Werkt als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Wende><Werkt werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Wende><Werkt hebben verricht. U kunt uw klacht indienen via [info@wende.nl](mailto:info@wende.nl) of telefonisch 0118-616121
- De directie van Wende><Werkt heeft de bevoegdheid om een klacht te behandelen.
- De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht. Hierin staan tenminste opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een korte samenvatting van de vervolprocedure.
- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlatingen betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Deze persoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk beschermen.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een door hen zelf gekozen persoon.
- Een klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- Mocht de persoon die de klacht behandelt niet in staat zijn zich aan deze termijn te houden, dan zal hij na overleg met de klager schriftelijk en met het noemen van de reden de hierboven genoemde personen hierover inlichten. Tegelijkertijd zal de nieuwe termijn vermeld worden waarbinnen het oordeel over de klacht uitgebracht zal worden.

- Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan er contact opgenomen worden met het stichting Blik op Werk via de Servicedesk 030 - 291 60 25
- De stichting kent een onafhankelijk College van Beroep. Dit college kan, indien nodig, betrokken worden bij een klachtenbehandeling. Het college bestaat uit de volgende leden:
  - C. Wissink en H. de Boer
- Wende><Werkt draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de bij hem ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Wende><Werkt voornoemde registratie (periodiek en conform overeengekomen opzet) aan een opdrachtgever zenden.
- Iedere cliënt van Wende><Werkt wordt bij de intake gewezen op het klachtenreglement op de website van Wende><Werkt
- Versie 10-03-2020