

KLACHTENREGLEMENT

Ondanks het feit dat Westerink Employability kwaliteit wil leveren en voortdurend haar dienstverlening verbetert, kan het zijn dat u als deelnemer niet tevreden bent. Westerink Employability neemt elke klacht serieus en streeft ernaar om deze zo spoedig als mogelijk is op te lossen.

Definitie klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de deelnemer/cliënt zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door de begeleider van Westerink Employability.

Doel van een klachtenprocedure

Het doel van een klachtenreglement is tweeledig: in de eerste plaats om recht te doen aan de individuele klager, in de tweede plaats om daardoor beter zicht krijgen op zaken die niet goed afgehandeld zijn. We kunnen tekortkomingen herstellen en bovendien kunnen we maatregelen nemen om te voorkómen dat deze weer vóórkomen (preventie).

Artikel 1

Iedere belanghebbende binnen een door Westerink Employability uit te voeren diensten heeft het recht om een klacht in te dienen.

Artikel 2

Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

Artikel 3

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan dertig dagen na voltooiing van de opdracht of overeenkomst voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 6

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van Westerink Employability. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij de onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.

Artikel 7

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 8

De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

Artikel 9

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 10

Indien een klacht gegrond is zal Westerink Employability de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Westerink Employability slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van de Algemene Voorwaarden.

Opge maakt te Deventer, 9 september 2006, herzien op 30 juli 2008, herzien op 11 maart 2009.