

## Klachtenreglement

### Inleiding

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Deltawerkers een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Deltawerkers hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

### Artikel 1. Definities

1. Klacht: Een schriftelijk melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Deltawerkers dan wel een door Deltawerkers ingeschakelde derde.
2. Directie: De directie van Deltawerkers.
3. Deltawerkers: De rechtspersoon Deltawerkers.
4. Melder: Hij/zij die een klacht indient.

### Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Deltawerkers uit te voeren dienst heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.
- 2.2 De klacht dient schriftelijk of per e-mail ([info@deltawerkers.nl](mailto:info@deltawerkers.nl)) te worden ingediend bij de directie van Deltawerkers.

2.3 Indien een klacht telefonisch/mondeling wordt ingediend bij Deltawerkers, worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna diezelfde dag aan de melder een klachtenformulier wordt toegestuurd. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.

2.4 Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:

- a. naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. de datum van het voorval;
- d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. de klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. de klacht anoniem is.

3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Deltawerkers met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Deltawerkers, die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Deltawerkers binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Deltawerkers een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.3 De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.4 De directie van Deltawerkers:
- a. handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht;
  - b. kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen;
  - c. meldt de klacht aan de arbeidsdeskundige van UWV.
- 4.5 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. 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.

4.6 Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is het de melder gerechtigd zich te wenden tot een hiertoe, onder het Nederlandse recht, bevoegd orgaan; de arbeidsdeskundige van UWV.

#### Artikel 5. Administratie

Deltawerkers analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Voorts beoordeelt zij of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De jaarlijks op te stellen rapportage bevat ten minste:

- Het totale aantal ingediende klachten;
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

#### Artikel 6. Slotbepalingen

- a. Dit reglement is per 1 januari 2016 in werking getreden.
- b. Dit reglement is op 1 januari 2016 gewijzigd.
- c. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Deltawerkers.
- d. Dit reglement wordt bij aanvang van de dienstverlening ter beschikking gesteld aan de klant(en).

Buitenpost, januari 2016

J.H. ten Brink

Deltawerkers