



Twentepoort Oost 61-07
7609 RG Almelo

Tel: 085-4013954

E-mail: jobcoaching@werkid.nl
Website: www.werkid.nl

KLACHTENREGLEMENT

1. Het klachtenreglement wordt bij aanvang van de dienstverlening aan de klant van de jobcoachorganisatie ter beschikking gesteld.
2. Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de deelnemer en aan de (eigen) medewerkers.
3. Een klacht over Werk ID of een derde, die in opdracht van Werk ID werkzaamheden verricht, kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
4. Na ontvangst van de klacht stelt Werk ID een klachtafhandelaar aan; dit is altijd een ander dan op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klachtafhandelaar stuurt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verder afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. De klacht dient in ieder geval binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
6. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager uiterlijk binnen vier weken hiervan op de hoogte gesteld. In dit schrijven zal uiteen worden gezet waarom de klacht niet in behandeling is genomen.
7. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. De klager wordt hiervan binnen twee weken schriftelijk in kennis gesteld.
8. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden door de klachtafhandelaar. Hiervan wordt een schriftelijk verslag opgemaakt.
9. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is en bepaalt of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

10. Een klacht moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en wordt opgenomen in het dossier.
11. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige. Deze mogelijkheid is opgenomen in de klachtenregeling en klagers worden gewezen op de klachtenregeling.
12. Werk ID Jobcoaching B.V. is in staat inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
13. Werk ID Jobcoaching B.V. kan ten aanzien van bij hem aangemelde deelnemers, te allen tijde, doch minimaal eens per jaar, rapporteren over:
 - 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.