

Klachtenprocedure Werkroute versie 1.2

Wat is een klacht?

Een klacht is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen. Bijvoorbeeld de bereikbaarheid van medewerkers, is u voldoende informatie verstrekt, heeft u voldoende de kans gekregen om een persoonlijke inbreng in het re-integratieplan naar voren te brengen, de manier waarop u ontvangen en te woord gestaan bent, zijn de met u gemaakte afspraken nagekomen, enz. Er is een formulier beschikbaar om de klacht in te dienen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Iedereen die aan een re-integratietraject deelneemt, uitgevoerd door WerkRoute.

Wanneer en hoe dient u een klacht in?

Voordat u een klacht indient, is het vaak aan te raden om een gesprek aan te vragen met de trajectbegeleider of medewerker waarmee u contact heeft gehad, om uw klacht te bespreken. Als dit gesprek voor u niet tot een oplossing leidt, dan kunt u om het formulier om een klacht in te dienen, vragen.

Vanzelfsprekend kunt u ook direct een klacht indienen in een door u opgestelde brief. In deze brief moeten minimaal de volgende gegevens staan:

- √ de datum
- √ uw volledige naam
- √ uw adres
- √ de reden dat u een klacht indient
- √ tegen wie of wat de klacht is gericht
- √ uw handtekening.

Klachtenafhandeling

Uw klacht wordt ontvangen door de functionaris die met de klachtenafhandeling belast is. Deze controleert of alle benodigde gegevens vermeld zijn. Zo niet, dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld en krijgt u alsnog de gelegenheid alle benodigde gegevens binnen 10 werkdagen aan te vullen. Een klacht wordt pas in behandeling genomen als alle benodigde gegevens aanwezig zijn.

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Binnen 20 werkdagen moet de klacht behandeld zijn, wat wil zeggen dat hoor en wederhoor toegepast wordt. Dit betekent dat de betrokken medewerker en, indien noodzakelijk, ook u gehoord wordt.

De resultaten worden vastgelegd in een rapportage met het advies over de afhandeling, hetgeen met u besproken wordt. Indien u zich in de geboden oplossing of het antwoord kunt vinden, is de klacht hiermee afgedaan. Deze wordt opgenomen in het klachtenregister.

Mocht e.e.a. niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan bent u gerechtigd de klacht aan de Nationale Ombudsman voor te leggen. Tevens kunt u zich tot de opdrachtgever van het re-integratietraject richten.

De klacht dient binnen een termijn van 6 weken te worden afgehandeld. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, moet u hierover binnen 4 weken schriftelijk worden geïnformeerd, met vermelding waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen