

KLACHTEN REGLEMENT

VERSIE 4.3 2021 E.V.

Inhoud

U heeft een klacht: praat er met ons over!.....	2
1) U wilt er (eerst) met een vertrouwenspersoon over spreken	2
2) U wilt een officiële klacht indienen.....	2
Wat is een klacht?	2
Wie kan een klacht indienen?	3
Waar kan een klacht worden ingediend?.....	3
Wat moet er in de klacht staan?	3
Vindt u het moeilijk om de klacht schriftelijk in te dienen?.....	3
Wat gaat er met uw klacht gebeuren?.....	3
Welke maatregelen kunnen naar aanleiding van uw klacht worden genomen?.....	4
Status uitspraken klachtenfunctionaris.....	4
Extra mogelijkheid voor Inburgeraars.....	4

U heeft een klacht: praat er met ons over!

U bent niet tevreden over hoe u door NieuwlandWTZ bent behandeld. Wat kunt u doen? Bij voorkeur vraagt u eerst een gesprek aan met uw begeleider **of** diens leidinggevende. Dat kan vaak al veel oplossen. Het kan zijn dat u zo'n gesprek juist niet wilt. Of dat het gesprek niets heeft opgeleverd. Er zijn dan twee mogelijkheden: u praat er (eerst) over met een **vertrouwenspersoon** van Nieuwland **of** u dient een **officiële klacht** in. In het onderstaande is uitgelegd hoe het moet.

1) U wilt er (eerst) met een vertrouwenspersoon over spreken

U bent niet tevreden over bepaalde zaken. U wilt daar eerst in vertrouwen over praten. Misschien twijfelt u of u een officiële klacht wil indienen. U kunt dan contact opnemen met een vertrouwenspersoon van NieuwlandWTZ. Aan de vertrouwenspersoon vertelt u uw verhaal. U zoekt samen met de vertrouwenspersoon naar een oplossing waar u tevreden mee kunt zijn.

Bijvoorbeeld:

- De vertrouwenspersoon adviseert u uw verhaal te vertellen aan een medewerker of aan een leidinggevende van NieuwlandWTZ. De vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.
- De vertrouwenspersoon gaat, als u dat wilt, een gesprek aan met de medewerker waar u aanmerkingen op heeft.
- De vertrouwenspersoon adviseert u een officiële klacht in te dienen.

Een gesprek met de vertrouwenspersoon is vrijblijvend. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Er wordt niets naar buiten gebracht of vastgelegd zonder dat u dat wilt.

NieuwlandWTZ heeft twee vertrouwenspersonen: een man en een vrouw. Zij zijn te bereiken via het algemene telefoonnummer van NieuwlandWTZ: 088 643 8952. De telefoniste verbindt u door of geeft u de contactgegevens.

2) U wilt een officiële klacht indienen

Wat is een klacht?

Een klacht is een officiële uiting van onvrede met betrekking tot:

- een handeling, of het nalaten daarvan, door medewerkers van Nieuwland-WTZ of personen die handelen namens NieuwlandWTZ, die gevolgen heeft voor een klant van Nieuwland-WTZ.
- of een besluit van NieuwlandWTZ, of een onder haar verantwoordelijkheid werkende derde, dat gevolgen heeft voor een klant van NieuwlandWTZ.

Deze handeling, nalatigheid of besluit heeft plaatsgevonden in een periode tot één jaar voorafgaand aan de datum van indiening van de klacht.

Onder NieuwlandWTZ vallen ook projecten die bekend staan onder een andere naam maar die uitgevoerd worden onder de verantwoordelijkheid van NieuwlandWTZ.

Een 'klant' is gelijk aan 'client' of 'cursist'.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een gedraging jegens een klant kan worden ingediend door:

- de betreffende klant;
- diens wettelijk vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde.

Waar kan een klacht worden ingediend?

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris:

NieuwlandWTZ

t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 522
6700 AM Wageningen

De klachtenfunctionaris is niet werkzaam in de dienstverlening bij NieuwlandWTZ en valt niet onder het management van NieuwlandWTZ. Hij is nooit zelf bij de klacht betrokken. De klachtenfunctionaris is geen vertrouwenspersoon.

Wat moet er in de klacht staan?

- Uw naam en adres
- De datum van uw brief
- De omschrijving van uw klacht
- Een telefoonnummer waarop u of uw vertegenwoordiger te bereiken bent

Vindt u het moeilijk om de klacht schriftelijk in te dienen?

Lukt het u niet om de klacht goed op te schrijven dan kunt u ook iemand uit uw omgeving vragen om dit voor u te doen. Ook kunt u een vertrouwenspersoon bellen en vragen of hij of zij de klacht voor u op papier zet. De vertrouwenspersoon spreekt met u af hoe dit gaat gebeuren: telefonisch of een persoonlijk gesprek. De vertrouwenspersoon maakt een verslag op papier waarin uw klacht is verwoord. Als u het met het verslag eens bent geeft u dat aan. Dat kan door ondertekenen voor akkoord of door het sturen van een e-mail waarin u aan geeft akkoord te zijn.

Wat gaat er met uw klacht gebeuren?

- NieuwlandWTZ registreert de datum van ontvangst van uw klacht
- NieuwlandWTZ stuurt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging worden minimaal 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. NieuwlandWTZ registreert de datum van verzending van de ontvangstbevestiging.
- De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar uw klacht. Hij gaat in de eerste plaats na of uw klacht ontvankelijk is.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen worden zowel u als diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft (hebben) in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan u als aan diegene(n) waarop de klacht betrekking heeft (hebben) toegezonden.

Klachtenreglement

- Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze niet ontvankelijk wordt verklaard dan krijgt u daar binnen 4 weken na de ontvangstdatum een gemotiveerd bericht over.
- Indien uw klacht ontvankelijk wordt verklaard wordt deze binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. De mogelijkheid bestaat deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- U 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.

Welke maatregelen kunnen naar aanleiding van uw klacht worden genomen?

De klachtenfunctionaris doet een voorstel aan de klager. Om tot zijn voorstel te komen weegt hij zaken als ernst van de klacht en de gevolgen voor de klant en andere klanten mee. Het voorstel kan correctieve maatregelen, preventieve maatregelen, genoegdoening of vervangende diensten bevatten.

Status uitspraken klachtenfunctionaris

Binnen NieuwlandWTZ is een uitspraak van de klachtenfunctionaris bindend. Er zijn binnen de organisatie geen mogelijkheden om in beroep te gaan.

- Voor inburgeraars is er wel een beroepsmogelijkheid: Blik op Werk heeft een College van Arbitrage waar u terecht kunt. Zie hiervoor de website www.blikopwerk.nl
- Jobcoach-klanten van het UWV die menen dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld, kunnen escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.

Extra mogelijkheid voor Inburgeraars

Blik op Werk heeft een Klachtenlijn voor Inburgeringsplichtigen. Zie hiervoor de website www.blikopwerk.nl