

## Klachtenregeling

**Click Re-integratie B.V.**

Postbus 2040

6900 CA Zevenaar

T +31 6 46 01 23 82

info@clickreintegratie.nl

www.clickreintegratie.nl

IBAN: NL 48 RABO 0315 7862 80

BTW nr.: 857155052

KvK: 67737021

Versie: 1.0 januari 2020

**Wij doen er alles aan om jou zo goed mogelijk te coachen, te begeleiden, zorg te verlenen.  
Helaas kan er bij ons soms ook iets misgaan.**

Om te zorgen dat we leren van onze fouten en ons werk verder kunnen verbeteren, vinden we het erg belangrijk als je het ons laat weten als er bij jou iets fout gegaan is. Dit noem je een klacht indienen.

Hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij er dan verder mee omgaan, kun je precies lezen in deze regeling.

Heb je nog vragen? Je kunt altijd bellen of e-mailen met je coach / begeleider of met het kantoor van Click Re-integratie.

Click Re-integratie is schriftelijk bereikbaar op het volgende adres:

Click Re-integratie B.V.

Postbus 2040

6900 CA Zevenaar

De website van Click Re-integratie is [www.clickreintegratie.nl](http://www.clickreintegratie.nl)

Het e-mailadres luidt: [info@clickreintegratie.nl](mailto:info@clickreintegratie.nl)

Click Re-integratie is telefonisch bereikbaar op het volgende nummer: + 31 6 46 01 23 82



Klachtenregeling			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

## Inleiding

Click Re-integratie hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar cliënten. Het verlenen van diensten is mensenwerk. Hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, er kan toch iets misgaan of een cliënt kan niet tevreden zijn over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Click Re-integratie een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van cliënten, opdrachtgevers en andere relaties van Click Re-integratie.

Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk en via de website worden ingediend.

## Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Click Re-integratie: de besloten vennootschap Click Re-integratie B.V., statutair gevestigd te Zevenaar; verder te noemen Click Re-integratie;
2. de directeur: de directeur van Click Re-integratie;
3. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een cliënt, opdrachtgever of andere relatie over de wijze waarop de dienstverlening van Click Re-integratie heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Click Re-integratie;
5. de klager: degene die bij Click Re-integratie een klacht indient of diens gemachtigde;
6. de behandelaar: degene die namens de directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;
7. de secretaris: degene die namens de directeur belast is met de coördinatie van de behandeling van de klacht en de registratie van de ontvangen klachten.

## Artikel 2. Werkingssfeer

De klachtenregeling is van toepassing op alle producten en diensten van Click Re-integratie.

## Artikel 3. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Click Re-integratie - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Click Re-integratie - zich jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Click Re-integratie.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directeur. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde secretaris.
3. De directeur heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de directeur in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
  - indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;

Klachtenregeling			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

- indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
  - indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 5 tot en met 10.

**Artikel 4. Indienen van de klachten**

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de secretaris wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
5. Indien de behandelaar naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de artikelen 5 tot en met 10 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.
6. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
  - a. Schriftelijk:  
Click Re-integratie B.V.  
T.a.v. de secretaris  
Postbus 2040  
6900 CA Zevenaar
  - b. Telefonisch: +31 6 46 01 23 82. Indien aan de orde, wordt geadviseerd ook schriftelijk de klacht in te dienen.
  - c. E-mail: [info@clickreintegratie.nl](mailto:info@clickreintegratie.nl)
  - d. Internet: [www.clickreintegratie.nl](http://www.clickreintegratie.nl) Wij verzoeken daarvoor het digitale klachtenformulier te gebruiken.

**Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
2. De secretaris zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de behandelaar.

Klachtenregeling			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

**Artikel 6. Termijn van behandeling**

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

**Artikel 7. Afhandeling van de klacht**

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

**Artikel 8. Niet ontvankelijkheid**

1. De directeur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. eenduidig vaststaat dat niet Click Re-integratie - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Click Re-integratie - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Click Re-integratie geldende klachtenregeling is behandeld;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - f. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Klachtenregeling			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022

### **Artikel 9. Horen**

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en / of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 10. Beoordeling**

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

### **Artikel 11. Registratie**

1. De secretaris draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De secretaris stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

### **Artikel 12. Melding klacht**

Een klacht van een klager, zijnde een cliënt van het UWV of een gemeente, wordt gemeld bij respectievelijk de voor de cliënt verantwoordelijke arbeidsdeskundige van het UWV dan wel de contactpersoon bij de gemeente.

### **Artikel 13. Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking in januari 2020. In het kader van een planmatige beoordeling en verbetering van de kwaliteit van werken in de meest brede zin van het woord wordt deze regeling geëvalueerd in januari 2021. Indien nodig en gewenst vindt dan een aanpassing plaats.

Klachtenregeling			
Hoofdproces: Primair proces		Opsteller: Click Re-integratie B.V.	
Evaluatie: directie	Versie: 1.0 januari 2020	Evaluatie: januari 2021	Vervolg evaluatie: januari 2022