

Klachtenreglement

Nieuwe Koers en Nieuwe Koers Poortwachter beschikken over een klachtenreglement. De tekst hiervan vindt u hieronder. Omdat dit klachtenreglement voor beide bedrijven geldt, noemen we beide als Nieuwe Koers (Poortwachter).

Inleiding

In dit reglement wordt aangegeven hoe Nieuwe Koers (Poortwachter) zorg draagt voor de zorgvuldige afhandeling van klachten over de behandeling door Nieuwe Koers (Poortwachter) van haar cliënten.

Artikelen klachtenreglement

Artikel 1 - Definities

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenreglement de navolgende betekenis:

Aangeklaagde:	Nieuwe Koers (Poortwachter), een werknemer van Nieuwe Koers (Poortwachter), ten aanzien van wie de klager een klacht indient dan wel de directie van Nieuwe Koers (Poortwachter) indien het betreft een klacht tegen een (werknemer van) een door Nieuwe Koers (Poortwachter) ingeschakelde derde bij de uitvoering van de re-integratieopdracht.
Behandelaar:	Degene die binnen Nieuwe Koers (Poortwachter) verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de directie van Nieuwe Koers (Poortwachter). Deze persoon is zelf niet betrokken bij de klacht.
Cliënt:	Een persoon, ten aanzien van wie Nieuwe Koers (Poortwachter) een overeenkomst heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratieopdracht.
Klacht:	Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een re-integratieopdracht, waarover de klager opheldering wenst. Een klacht is pas een klacht als deze schriftelijk is ingediend.
Klachten-coördinator:	De door Nieuwe Koers (Poortwachter) aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
Klager:	Een cliënt, een opdrachtgever van Nieuwe Koers (Poortwachter) of de werkgever van een cliënt, dan wel een door een cliënt, een opdrachtgever van Nieuwe Koers (Poortwachter) of door de werkgever van cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel - voor zover van toepassing – de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van de cliënt.
Re-integratie-opdracht:	Een door Nieuwe Koers (Poortwachter) uit te voeren opdracht om een cliënt te begeleiden naar werk.

Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Nieuwe Koers (Poortwachter) verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- het besteden van aandacht aan de klager;
- het wegnemen van de oorzaak van de klachten en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Nieuwe Koers (Poortwachter) daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
- voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Artikel 3 - Indiening en registratie klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk bij de klachtencoördinator indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de klachtencoördinator de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klachten.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde registratiesysteem van Nieuwe Koers (Poortwachter). Hierbij wordt ook aangegeven in welke categorie de klacht valt:
- Betrouwbaarheid
 - Deskundigheid
 - Invoelend vermogen
 - Klantvriendelijkheid
 - Snelheid
 - Toegankelijkheid
 - Zorgvuldigheid
 - Overig
- 3.3 De klachtencoördinator bericht de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht dat de klacht is ontvangen, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Artikel 4 - Behandeling Klacht

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht.
- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 4.5 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachten coördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.
- 4.6 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als de aangeklaagde heeft gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5 - Afhandeling van de klacht

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die zo binnen 21 werkdagen na ontvangstdatum van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden toegezonden. De klant ontvangt een gemotiveerd besluit.
Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 6 weken aan klager kan worden toegezonden, zal de klachtencoördinator de klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie aan de klager zal worden toegezonden.
- 5.2 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:
- a) de omschrijving van de klacht;
 - b) de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - c) het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht;
 - d) indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager respectievelijk de aangeklaagde.

Artikel 7 - Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

- 7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien;
- Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
 - Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
 - Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
 - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
 - De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
- 7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd op de hoogte gesteld.
- 7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1 eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2 aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 8 – Slotbepalingen

- 8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Nieuwe Koers (Poortwachter) zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde en het privacyreglement van Nieuwe Koers (Poortwachter).
- 8.2 In geval cliënt meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar:
- klachtenbureau UWV. Dit geldt voor cliënten die in opdracht van UWV begeleid worden door Nieuwe Koers.
 - College van Arbitrage van Blik op Werk. Dit geldt voor alle cliënten die door Nieuwe Koers Poortwachter begeleid worden.
- 8.3 Nieuwe Koers (Poortwachter) moet op verzoek van opdrachtgever inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 april 2003.

Nieuwe Koers BV
Nieuwe Koers Poortwachter BV