

## Klachtenreglement voor klanten<sup>1</sup>

**Als je tijdens een traject een klacht hebt over de begeleiding, kan je een klacht indienen. Dat kan bij de manager van je werkplek of door een klachtenformulier in te vullen. Het klachtenformulier kan je vinden op de website van WerkPro of vragen bij het secretariaat. WerkPro heeft ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris, waar je terecht kunt voor hulp en bemiddeling.**

**Kijk voor meer informatie en de contactgegevens op de website van WerkPro: [werkpro.nl/Over ons/Privacy & klachten](http://werkpro.nl/Over_ons/Privacy_&_klachten). Hier kan je ook je klacht melden via een digitaal klachtenformulier. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact op.**

1. Je kunt een klacht hebben over personeel van WerkPro of over anderen die namens WerkPro een rol spelen in je traject.
2. Een klacht kan je schriftelijk of mondeling indienen bij de manager. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als het gaat om iets wat nog geen jaar geleden is gebeurd. Je klacht wordt behandeld door de manager van je werkplek. Als deze zelf bij de gebeurtenis betrokken was, neemt een collega-manager het over.
3. De manager onderzoekt de klacht, waarbij beide kanten van het verhaal gehoord worden. De medewerker over wie de klacht gaat, krijgt de gelegenheid om te reageren op je klacht.
4. In een gesprek kan je je klacht nog beter uitleggen. De manager neemt contact op om de klacht te bespreken en samen tot een oplossing te komen. Als dat lukt krijg je een schriftelijke bevestiging van de afgesproken oplossing. In die brief staan kort samengevat de datum en de feiten van de klacht, en de afspraken die gemaakt zijn om je klacht uit de wereld te helpen. De manager let erop dat iedereen zich aan deze afspraken houdt.
5. Als een gesprek met de manager geen succes heeft, ontvang je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht, met daarin kort samengevat de datum en feiten van de klacht.
6. Als je niet (meer) in gesprek durft met je begeleider of de manager, of je bent niet tevreden over de behandeling van de klacht, kan je naar de klachtenfunctionaris gaan. Hij ondersteunt bij het vinden van een goede oplossing voor het probleem tussen jou en de begeleider. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan ook helpen om de relatie en het vertrouwen tussen jou en de begeleider te herstellen.
7. Je klacht wordt niet in behandeling genomen als de feiten van de klacht langer dan een jaar geleden zijn. Je krijgt hiervan schriftelijk bericht binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht.
8. Voor de behandeling van je klacht door WerkPro geldt het volgende:
  - na bespreking van een klacht krijg je een schriftelijke bevestiging, waarin datum en feiten van de klacht kort zijn samengevat;
  - de medewerker over wie de klacht gaat, heeft 2 weken de tijd om te reageren;
  - er wordt altijd een verslag gemaakt van gesprekken. Dat verslag gaat naar alle betrokkenen;
  - je krijgt schriftelijk en gemotiveerd uitslag van het onderzoek en eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen;
  - de klacht is uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.

---

<sup>1</sup> Ook bedoeld: een vertegenwoordiger of nabestaande van de klant.

9. De behandeling van de klacht stopt als je de klacht intrekt, of behandeling niet meer nodig vindt na bemiddeling of overleg. Je krijgt daarvan een schriftelijke bevestiging van de manager.
10. Als je er met de manager of de onafhankelijke klachtenfunctionaris van WerkPro niet uit komt kan je de klacht – binnen 6 maanden na de interne klachtbehandeling – schriftelijk indienen bij de Geschilleninstantie Noord voor Zorg, Welzijn en Opvang (NZWO)<sup>2</sup>. De Geschilleninstantie NZWO bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van WerkPro.
11. Je bent niet verplicht om de klacht eerst intern te laten behandelen. Je mag – binnen 6 maanden na de gebeurtenis – ook rechtstreeks bij de Geschilleninstantie aankloppen, als onder de gegeven omstandigheden niet van je kan worden verwacht dat je de klacht bij WerkPro zelf indient.
12. De Geschilleninstantie NZWO onderzoekt eerst of je klacht ontvankelijk is.  
Zo ja, dan krijg je een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure; een afschrift van je klacht wordt naar WerkPro gestuurd om degene over wie je klacht gaat de gelegenheid te geven zich te verweren.  
Zo nee, dan krijg je bericht met uitleg waarom je klacht niet in behandeling kan worden genomen; een afschrift hiervan wordt naar WerkPro gestuurd, ter informatie van degene over wie de klacht gaat.
13. De Geschilleninstantie kan in de behandeling van je klacht hoor-en-wederhoor toepassen. Daarbij kunnen alle partijen en eventueel ook een deskundige of getuige worden gehoord. Van elk gesprek of zitting wordt een verslag gemaakt dat naar alle betrokkenen gaat.
14. De Geschilleninstantie NZWO doet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 maanden een bindende uitspraak over het geschil. Deze beslissing wordt in een brief uitgelegd. Als WerkPro naar aanleiding hiervan maatregelen moet nemen, informeert zij jou en de Geschilleninstantie NZWO hierover schriftelijk binnen een maand.
15. Als je bij WerkPro een UWV-traject volgt en vindt dat je klacht niet goed is afgehandeld door WerkPro, kan je de klacht ook voorleggen aan de arbeidsdeskundige van UWV.
16. WerkPro gaat vertrouwelijk om met klachten. Alle betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.
17. WerkPro registreert alle ingediende klachten: waar gaat de klacht over en welke maatregelen zijn genomen. Deze registratie wordt anoniem per kwartaal naar de opdrachtgever van het betreffende traject gestuurd.
18. Dit klachtenreglement is geldig vanaf nu en voor onbepaalde tijd. Het reglement kan worden gewijzigd of aangevuld naar aanleiding van veranderingen in de wetgeving.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Ruud Zinnemers: [r.zinnemers@werkpro.nl](mailto:r.zinnemers@werkpro.nl) of 050 – 317 52 20

Geschilleninstantie NZWO t.a.v. B. de Haan (ambtelijk secretaris)

Oostergoweg 1-d, 8911 MA Leeuwarden of [b.dehaan@zienn.nl](mailto:b.dehaan@zienn.nl).

---

<sup>2</sup> In dit klachtenreglement beschrijven de artikelen 8 t/m 12 heel kort hoe je je klacht kunt indienen bij een externe instantie. Het volledige Reglement (werkwijze) van deze Geschilleninstantie NZWO is o.a. te vinden op de website van WerkPro.