



Re-integratie & Interventie

Bedrijvenpark Twente 305
7602 KL Almelo
info@abut-reintegratie.nl
0546 648127
IBAN NL42RABO0312483538
BTW NL002186824B54
KVK 65166213

Klachtenreglement

AbUt Re-integratie en Interventie heeft een klachtenprocedure waardoor cliënten, opdrachtgevers en medewerkers in staat worden gesteld hun klachten te uiten. Klachten worden ingediend bij een kwaliteitscontroleur van AbUt Re-integratie en Interventie. De klacht wordt onderzocht d.m.v. een toelichtend gesprek met betrokkenen. De kwaliteitscontroleur doet een uitspraak. Indien de indiener van de klacht zich niet kan vinden in deze uitspraak is beroep mogelijk bij de directie van AbUt Re-integratie en Interventie deze doet een definitieve en bindende uitspraak.

Kwaliteitscontroleur	Telefonisch	Schriftelijk
De klacht kunt u indienen bij info@abut-reintegratie.nl	0546-648127	Ten name van: AbUt Re-integratie en Interventie Bedrijvenpark Twente 305 7602KL Almelo

Begrippenkader

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

- Een klacht: een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop medewerkers zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten;
- Het incident: de feiten waarop de klacht betrekking hebben;
- De klager: de persoon (cliënt, opdrachtgever of medewerker) jegens wie de gedraging dan wel uitlating heeft plaatsgevonden.
- De betrokken medewerker: de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.

Procedure

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- De naam en het adres van de klager;
- De naam van de betrokken medewerker;
- De datum van binnenkomst klacht;
- De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van het incident.

De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 3 dagen. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen inhoudelijk antwoord. In deze bevestiging is in ieder geval weergegeven:

- Een korte omschrijving van de feiten;
- De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
- De verdere procedure of uitkomst van de afhandeling;
- Behandelaar van de klacht.

De klacht wordt ook in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Wij stellen het echter op prijs wanneer de klacht zo spoedig mogelijk wordt ingediend, nadat de gedraging en/of uitlating en/of knelpunt zich voordoet.

- ✓ Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- ✓ De behandeling van de klacht geschiedt door de kwaliteitscontroleur van AbUt Re-integratie en Interventie mits deze niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- ✓ Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord door de kwaliteitscontroleur van AbUt Re-integratie en Interventie. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt en toegezonden aan zowel de klager als diegene waar de klacht betrekking op heeft.

Termijn van de klacht

De klacht wordt binnen een termijn van 4 weken, na berichtgeving dat klacht in behandeling is genomen, afgehandeld. In enkele gevallen kan het voorkomen dat dit niet haalbaar is, en kan deze termijn overschreden worden. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gehouden. De klager wordt wel ten allen tijden binnen 4 weken op de hoogte gebracht van het feit dat de klacht niet binnen gestelde termijn af te handelen is. De klager 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 getroffen zijn of zullen worden. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Met een goede motivatie wordt deze afhandelingstermijn verlengd.