

Klachtenreglement

Overwegend dat:

- er een voortdurende kwaliteitsverbetering van R-zijn wenselijk is, is het nodig om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten
- dat een van de opdrachtgevers UWV een klanttevredenheidsonderzoek eist en klachtregistratie
- dat een klachtenreglement openbaar dienst te zijn en wordt gepubliceerd op onze website: www.R-zijn.nl

Artikel 1. Definities

In onze klachtenregeling hanteren we de volgende definities:

- een klacht is een mondeling dan wel schriftelijke reactie door een natuurlijke persoon of rechtspersoon, die haar ongenoegen uit over de gedragingen en uitlatingen van een medewerker van R-zijn dan wel een door R-zijn ingeschakelde derde.
- de directie is mevrouw Carola Hirt of de heer Albert Struikenkamp
- R-zijn is een handelsnaam onder SR-management bv en wordt vertegenwoordigd door de directie en de onder R-zijn werkende medewerkers dan wel ingehuurd derden.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere cliënt (kandidaat of werkgever) binnen een door R-zijn uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directie van R-zijn. R-zijn heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar R-zijn, t.a.v. de directie. Een klacht zal schriftelijk of mondeling worden bevestigd binnen 10 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a) naam en adres van de melder
 - b) de datum van de melding
 - c) een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a) het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - b) het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van R-zijn. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie
 - c) de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van R-zijn. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door één van de directeuren die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is of een onafhankelijke derde.

- 4.2 Na ontvangst van de klacht zorgt de directie dat binnen tien werkdagen een mondelinge of schriftelijke ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
In ieder geval wordt de klacht ook gemeld aan de desbetreffende Arbeidsdeskundige van het UWV.
- 4.3 De klacht en het antwoord, wordt in ieder geval opgenomen in het dossier van de klant.
- 4.4 De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.
Van deze wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.5 De directie :
a) handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht;
b) kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 4.6 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
De desbetreffende arbeidsdeskundige van het UWV ontvangt een afschrift van dit schrijven.
- 4.7 Indien de klager zich niet kan vinden in de klachtafhandeling dan heeft hij/zij de mogelijkheid om te escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV om de klacht (en de afhandeling) nogmaals te laten beoordelen.

Artikel 5. Administratie

- 5.1 Iedere klacht wordt in het dossier onder een speciaal hoofdstuk bewaard..
- 5.2 Er wordt eens per kwartaal een overzicht gemaakt van:
a) het aantal klachten
b) de aard van de klachten
c) beoordeling van de ingediende klachten
d) getroffen maatregelen om de klachten op te lossen

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage. Dat wordt gepubliceerd op onze site.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Rotterdam, 01-11-2021

Directeur R-zijn