

KLACHTENREGELING MENS&WERK NL

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Directie: de directie van Mens&Werk NL
- b. Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- c. M&W: Mens&Werk NL of in haar opdracht handelende personen of organisaties

Artikel 2 Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop M&W zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, bij de directie een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij M&W, wordt aangemerkt als een gedraging van M&W, voor zover deze gedraging van M&W kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij M&W worden verstaan:
 - a. medewerkers in dienst van M&W;
 - b. de partners die in opdracht van M&W de dienstverlening uitvoeren.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet door indiener worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder vermelding van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De directie zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.

5. De directie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste of derde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directie te stellen termijn aan te vullen.
6. De directie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging;
 - a. waarover de door klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Voor het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 7 Behandeling en beslissing

1. De directie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 9, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een lid van de directie betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 8 Afdoening

1. De directie stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 9 Klachtenadviescommissie

1. De directie kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 10 en 11 van toepassing.
2. De directie benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De directie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 10 Handelswijze klachtadviescommissie

1. Zodra de directie besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de directie de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie.
5. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 11 Conclusies

Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 8, eerste lid.

Artikel 12 Registratie

De directie van M&W draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.