



**PAPPENHEIM**  
RE-INTEGRATIE & OUTPLACEMENT

## Klachtenregeling

Pappenheim Re-integratie & Outplacement

## **INLEIDING**

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van Pappenheim Re-integratie en Outplacement. In deze klachtenregeling worden de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven van betrokkenen en belanghebbenden bij een klacht door een cliënt.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

De directie

De directie van Pappenheim Re-integratie en Outplacement

Klacht

Een uiting van ontevredenheid over een gebeurtenis of situatie die tijdens het uitoefenen van de werkzaamheden is ontstaan en waarover klager opheldering verlangt.

Cliënt

Een persoon, ten aanzien van wie Pappenheim Re-integratie en Outplacement een overeenkomst met Pappenheim Re-integratie en Outplacement heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratie opdracht.

Klager

Een cliënt, een opdrachtgever van Pappenheim Re-integratie en Outplacement, dan wel een door een cliënt, een opdrachtgever schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel – voor zover van toepassing – de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

Verweerder

De persoon tegen wie door de klager een klacht is ingediend en die in het werkverband een functie vervult.

### **Artikel 2 - Doel**

2.1 Het doel van deze regeling is om cliënten een mogelijkheid te bieden om over werkaangelegenheden die zijn/haar functioneren nadelig beïnvloeden een klacht in te dienen.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. Het besteden van aandacht aan de klager;
- b. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Pappenheim Re-integratie en Outplacement daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze klachtenregeling.
- c. 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 – Indienen en registratie klacht**

1. Een klager dient een klacht schriftelijk in te dienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, kan de klacht op verzoek van de klager op schrift worden gesteld.
2. Pappenheim Re-integratie en Outplacement draagt zorg voor registratie van de klacht. De registratie heeft tot doel inzicht te hebben in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandeling van klachten.
3. Indien van toepassing wordt de klacht gemeld bij de Arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het dossier.
4. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, 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.
5. Binnen vier weken wordt een gesprek ingepland met de klager, verweerder, Pappenheim Re-integratie en Outplacement en indien de klager niet de opdrachtgever is, de opdrachtgever.
6. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Pappenheim Re-integratie en Outplacement te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Pappenheim Re-integratie en Outplacement de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

### **Artikel 4 Afhandeling van de klacht**

- 1) Na bestudering van alle relevante informatie, het horen van de klager en de verweerder en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt Pappenheim Re-integratie en Outplacement een schriftelijke reactie op de klacht op, die binnen 6 weken na de indiening van de klacht zowel aan de klager als aan de verweerder wordt toegezonden.
- 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 (1) de gevolgen van het handelen of nalaten van de verweerder jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of (2) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.
- 3) In geval een klager, indien klager niet de opdrachtgever is, meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de opdrachtgever van de reïntegratie opdracht. Bij opdracht door de gemeente is dit de klantmanager van de klager, bij opdracht van het UWV is dit de arbeidsdeskundige van het UWV.



### **Artikel 5 Recht op bijstand**

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

### **Artikel 6 Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling**

1. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. Reeds meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een verweerder, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
  - b. Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
  - c. Het handelen of nalaten van een verweerder betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de verweerder een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
  - e. De klager naar het oordeel van de directie onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
2. In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal Pappenheim Re-integratie en Outplacement de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.
3. In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 6.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 4.2 aan de klager en de verweerder.

### **Artikel 7 Overige bepalingen**

1. Persoonlijke gegevens over de klager en de verweerder worden door Pappenheim Re-integratie en Outplacement zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacy wetgeving ter zake bepaalde.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Pappenheim Re-integratie en Outplacement".
3. De regeling treedt in werking op 1 januari 2015.