

## **Klachtenreglement**

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Loopbaankamer wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren.

### **Artikel 1. Definities**

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder *een klacht*: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Loopbaankamer dan wel een door Loopbaankamer ingeschakelde derde, buitengesloten worden de correcties m.b.t. de lonen van flexwerkers en gefactureerde naar de opdrachtgevers.
2. Manager: Vestigingsmanagers en de managers van de afdelingen.
3. Loopbaankamer: Loopbaankamer en de aan haar gelieerde free-lancers of onderaannemers, trajectbegeleiders .

### **Artikel 2. Voorwaarden**

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Loopbaankamer uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij een loopbaanbegeleider van Loopbaankamer. Verder kan de klacht persoonlijk worden ingediend bij de directeur. Loopbaankamer heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij de desbetreffende vestiging van Loopbaankamer en de gegevens van de melder wordt vervolgens opgenomen door de directie of de projectassistente, die dezelfde dag aan de melder het klachtenformulier toestuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.  
Een kopie van de klacht gaat naar de projectassistente, die de klacht rubriceert en verwerkt in het Loopbaankamer klachtensysteem. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Loopbaankamer, t.a.v. de directeur. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 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 een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;

- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Loopbaankamer. Indien hiervan sprake is zal de directeur/directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
  - d. 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 directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 4. Klachtbehandeling**

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directeur/directie van Loopbaankamer. 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 een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen drie werkdagen een 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 en daarnaast aan de Coördinator Kwaliteitsmanagement.
- 4.3. 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 hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.4. De directie of loopbaanbegeleider van een afdeling:
- 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.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

#### **Artikel 5. Administratie**

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens het directie-overleg door de directeur 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.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Tilburg, d.d. 9 januari 2006

P.G.M. Stalpers

Directeur Loopbaankamer