

Klachtenreglement

WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie

Inleiding

WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie hecht veel waarde aan een goede dienstverlening, om op deze manier een sterke en transparante relatie op te bouwen met onze klanten. Echter waar mensen werken, worden ook fouten gemaakt. Het is mogelijk dat een klant niet tevreden is over onze dienstverlening. Om klachten op een goede en zorgvuldige manier te behandelen is dit klachtenreglement opgesteld.

Artikel 1 – definities

- 1.1 **WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie:**
WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie. Gevestigd: Mediterraan 16, 1566 SW in Assendelft. (kantoor Haarlem: Waarderweg 33 - c11, 2031 BN in Haarlem). Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34270356.
- 1.2 **Klacht:**
Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nagelaten handeling door (een medewerker van) WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie.
- 1.3 **Medewerker:**
Eenieder die werkzaamheden verricht voor WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie ongeacht of hij of zij in dienst is van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie, is ingehuurd of als stagiaire of vrijwilliger werkzaam is voor WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie.
- 1.4 **Ontvanger:**
Degene die als vertegenwoordiger van WAP-bemiddeling / jobhunting en re-integratie de klacht in ontvangst neemt.
- 1.5 **Klager:**
Degene die de klacht indient.

Artikel 2 – klachtrecht

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop WAP-bemiddeling / jobhunting en re-integratie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar, of jegens een derde heeft gedragen, een klacht in te dienen bij WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie.
- 2.2 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie wordt aangemerkt als een gedraging van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie.

Artikel 3 – behoorlijke behandeling

- 3.1 WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van alleen schriftelijke klachten over de gedragingen.

Artikel 4 – wijze van indienen klacht

- 4.1 Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend via het onderstaande adres:
WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie
Mediterraan 16
1566 SW Assendelft
- 4.2 Een schriftelijke klacht, voorzien van datum en ondertekening, kan worden ingediend bij de heer W.A. Piek, directeur van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie.
- 4.3 De klacht bevat tenminste de volgende componenten:
- De naam en het adres van de klager;
 - De dagtekening;
 - Een omschrijving van de concrete gedraging (waartegen de klacht is gericht).
- 4.4 Indien een schriftelijk ingediende klacht niet aan het tweede en derde lid voldoet, wordt de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte gebracht. De klager heeft de gelegenheid de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen en opnieuw in te dienen.
- 4.5 Indien een klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 – termijn van een indienen van een klacht

- 5.1 Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk zes weken na het moment van handelen of nalaten van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie, dan wel vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

Artikel 6 – behandeling en termijn

- 6.1 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de ontvanger wordt de ontvangst schriftelijk aan de klant bevestigd en wordt hij / zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- 6.2 Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld (door de ontvanger), waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- 6.3 Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld en is er geen mogelijkheid tot het verlengen van deze termijn (gemotiveerd) dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld.
- 6.4 WAP-bemiddeling / jobhunting en re-integratie zendt een klacht, die niet voor het bedrijf is bestemd, zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

Artikel 7 – niet verplicht in behandeling nemen

- 7.1 WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die, met inachtneming van dit reglement, is behandeld anders dan onder toepassing van artikel 4.4 en 4.5;
 - Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 8 – reikwijdte van het klachtenreglement

- 8.1 Zodra WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie een klacht naar tevredenheid van de klager heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
- 8.2 In het geval van lid 1 van dit artikel wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld dat WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 8.3 Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 9 – toezendingplicht beklagde

- 9.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 - hoorplicht

- 10.1 WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 10.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 10.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 10.4 Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 – onpartijdige klachtenbehandelaar

- 11.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de heer W.A. Piek, eigenaar / directeur van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie tenzij: de eigenaar / directeur zelf onderwerp is van de klacht.

- 11.2 Indien lid 1 van toepassing is, kunt u uw klacht indienen bij Stichting Register Arbeidsdeskundigen (www.register-arbeidsdeskundigen.nl). Deze kan de klacht echter alleen in behandeling nemen als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de heer W.A. Piek.

Artikel 12 – afhandeling

- 12.1 WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 12.2 Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie zelf.

Artikel 13 – beroep

- 13.1 Is de klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij / zij zijn / haar klacht vervolgens voorleggen aan de Nederlandse Rechtbank.

Artikel 14 – registratie van klachten

- 14.1 WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 15 – overgangsbepalingen

- 15.1 Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
- 15.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 16 – inwerkingtreding van dit klachtenreglement

- 16.1 Dit reglement wordt aangehaald als: *Klachtenreglement WAP-Bemiddeling / jobhunting en re-integratie*.
- 16.2 Dit reglement is in werking getreden met ingang van 12 februari 2010. Cliënten die voor 12 februari 2010 een traject zijn gestart vallen ook onder dit klachtenreglement.