



## Klachtenreglement

(24 september 2019)

### Artikel 1. Definities

1. Re-integratieSupport: een naar Nederlands recht opgerichte eenmanszaak die zich ten doel stelt:
  - werknemers en uitkeringsgerechtigden, van welke aard en afkomst dan ook, te re-integreren in het arbeidsproces in de ruimste zin des woords;
  - opdrachtgevers en kandidaten op maat te adviseren over re-integratieprocedures, rechten en plichten in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.
2. Klacht: een door de klager zelf ervaren en gemeld probleem bij de afname of het gebruik van diensten van Re-integratieSupport ten aanzien van het handelen of nalaten, gedragingen en/of uitlatingen jegens de klager van de coach van Re-integratieSupport of van derden voor zover die derden in opdracht van Re-integratieSupport werkzaamheden ten behoeve van een opdrachtgever en/of kandidaat van Re-integratieSupport hebben verricht.
3. Klager: degene die de klacht, volgens welke deze naar zijn/haar oordeel rechtstreeks nadelig in zijn/haar belang lijkt te zijn getroffen, heeft ingediend.
4. Betrokkene(n): de persoon, personen of organisatie waartegen de klacht is gericht.
5. Gebeurtenis: handelingen, nalatigheden, gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft.
6. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Re-integratieSupport een overeenkomst van opdracht heeft gesloten in het kader van de activiteiten genoemd in artikel 1. lid 1.

### Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend per post of per e-mail (als bijlage).  
Per post:  
Re-integratieSupport  
Posthoornseweg 5-213  
5062 SZ Oisterwijk  
  
Per e-mail:  
[info@re-integratiesupport.nl](mailto:info@re-integratiesupport.nl)
2. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn door de klager.



### Artikel 3. Inhoud van een klacht

1. In de klacht dient het volgende te worden opgenomen:
  - naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
  - de datum waarop of de periode waarbinnen de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, plaatsvond;
  - de naam van de betrokkene(n);
  - welke gebeurtenis onderwerp is van de klacht;
  - waarom de klacht wordt ingediend;
  - ondertekening door de klager
2. De volgende klachten kunnen niet in behandeling worden genomen:
  - klachten die betrekking hebben op het resultaat van een onderzoek of test door derden;
  - anonieme klachten (deze zullen wel dienen als verbeterpunt, als schriftelijk ingediend);
  - klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die meer dan één jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - klachten inhoudende een vordering tot schadevergoeding en/of verzoeken om een uitspraak te doen inzake de vaststelling van financiële aansprakelijkheid;
  - klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.

### Artikel 4. Ontvangstbevestiging

1. Zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal Re-integratieSupport een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager toezenden, tenzij een klacht anoniem is ingediend. In de ontvangstbevestiging staat vermeld:
  - de datum van ontvangst van de klacht;
  - of de klacht in behandeling genomen zal worden dan wel niet in behandeling genomen kan worden conform artikel 3, lid 2 van dit reglement;
  - of er nadere informatie nodig is;
  - een voorstel voor een overleg indien Re-integratieSupport het nodig acht en/of de klager hiertoe heeft verzocht;
  - de periode waarbinnen Re-integratieSupport verwacht haar conclusie te kunnen meedelen.

### Artikel 5. Behandeling van de klacht

1. Re-integratieSupport zal elke klacht adequaat behandelen.
2. Indien Re-integratieSupport dit nodig acht zal zij (juridisch) advies inwinnen dan wel zich juridisch laten bijstaan.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een betrokkene die als derde is ingeschakeld dan zal deze gehoord worden.
4. Re-integratieSupport streeft naar een behandelingstermijn van maximaal 4 weken. Indien blijkt dat de behandelingstermijn verlengd moet worden zal de klager hiervan terstond op de hoogte worden gesteld.
5. Een klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard. De onderbouwing van de conclusie wordt schriftelijk vastgelegd.
6. Indien een klacht gegrond wordt verklaard zal Re-integratieSupport passende maatregelen vaststellen.



7. Re-integratieSupport stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de conclusie alsmede van de eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

#### Artikel 6. Overige bepalingen

1. Voor opdrachtgevers zijn tevens artikel 12, artikel 13 en artikel 16 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.  
De Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op de website ([www.re-integratiesupport.nl](http://www.re-integratiesupport.nl)).
2. Iedere kandidaat die in het kader van een overeenkomst van opdracht door Re-integratieSupport wordt begeleid, wordt bij intake gewezen op het op de website ([www.re-integratiesupport.nl](http://www.re-integratiesupport.nl)) gepubliceerde klachtenreglement.
3. Re-integratieSupport draagt zorg voor een registratie van het aantal en de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
4. Indien de klager niet de opdrachtgever is dan wordt de opdrachtgever geïnformeerd over zulke klachten die worden ingediend in het kader van de overeenkomst van opdracht.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 24 september 2019.