



REGELING INTERNE KLACHTBEHANDELING CAPARIS

Voorwoord

Caparis hecht er waarde aan dat werknemers, maar ook uitzendkrachten, deelnemers aan re-integratie- en toeleidingstrajecten, kortom alle personen die binnen Caparis werkzaam zijn, hun klachten kunnen uiten.

Het doel van de klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van de klacht, voor zover Caparis verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Een klacht kan ook voor Caparis leerzaam zijn.

Wanneer een klacht wordt geuit over Caparis dan wel een medewerker van Caparis dan vindt Caparis het belangrijk dat de klacht op een eenduidige manier behandeld wordt, er hoor- en wederhoor wordt toegepast. Om die reden stelt Caparis een klachtencoördinator aan, die de Algemeen Directeur adviseert omtrent de afhandeling van de klacht.

Dit klachtenreglement is een aanvulling op andere (klachten)regelingen. Werknemers die vallen onder de WSW hebben op basis van de CAO de mogelijkheid om een geschil met de werkgever voor te leggen aan de geschillencommissie, bezwaren omtrent de waardering van hun functie voor te leggen aan de bezwarencommissie. Medewerkers die menen slachtoffer te zijn van ongewenste omgangsvormen kunnen zich wenden tot een onafhankelijke commissie die zich bezighoudt met ongewenste omgangsvormen. Voor zover personen, werknemers, uitzendkrachten, deelnemers aan re-integratietrajecten geen beroep kunnen doen op bestaande regelingen, maar wel een klacht hebben, kunnen zij conform deze regeling hun klacht kenbaar maken.

Voor deelnemers/cliënten die bij Caparis gebruik maken van de jobcoachvoorziening, erkend door het UWV, geldt bovendien nog dat indien klager meent dat diens klacht niet naar behoren is afgehandeld, klager dit kan voorleggen aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.

De Regeling

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: bevoegd gezag van Caparis;
- b. Organisatie: Caparis;
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de wijze waarop (het bevoegd gezag van) Caparis of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Caparis, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon heeft gedragen;
- d. Klager: degene die de klacht indient;
- e. Klachtencoördinator: de bij Caparis aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en advisering van de Algemeen Directeur over de wijze van afhandeling van de klacht.
- f. Algemeen Directeur: de Algemeen Directeur van Caparis NV
- g. Regeling: regeling interne klachtbehandeling.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij die organisatie.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van die organisatie.



Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De organisatie draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten over haar gedragingen.
2. De organisatie wijst een klachtencoördinator aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. De organisatie wijst tevens een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator kan besluiten klager en aangeklaagde op te roepen voor een hoorzitting, waarbij partijen zich kunnen laten bijstaan door een raadsman.
2. Zowel klager als aangeklaagde is niet verplicht voor de klachtencoördinator te verschijnen teneinde te worden gehoord.
3. De hoorzittingen van de klachtencoördinator vinden plaats achter gesloten deuren.
4. Van de vergaderingen van de klachtencoördinator wordt een verslag gemaakt dat niet openbaar is, maar dat aan zowel klager als aan de Algemeen Directeur wordt toegezonden.
5. Wanneer het onderzoek is afgesloten stelt de klachtencoördinator een rapport op, waarin deze zijn bevindingen, zijn oordeel en advies aan de Algemeen Directeur weergeeft.
6. Het advies van de klachtencoördinator wordt met samen met het besluit van de Algemeen Directeur ter kennis gebracht aan alle belanghebbenden.

Artikel 5 Beroepsrecht

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over de gedraging van een organisatie kan geen beroep worden ingesteld. Indien klager een cliënt is, die bij Caparis gebruik maakt van de jobcoachvoorziening erkend door het UWV, en meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager dit voorleggen aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.

II BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 6 Indiening klacht

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging tegen de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 14 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Tegemoetkoming klacht

Zodra de organisatie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de regeling.



Artikel 8 Ontvangst en doorzendplicht

1. De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 weken.
2. De organisatie zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie, dan wel commissie bevoegd is, naar die instantie, dan wel commissie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener
3. De organisatie zendt een klacht dit niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 9 Onafhankelijke behandeling

1. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de organisatie zelf dan wel het bevoegd gezag van de organisatie ervan.

Artikel 10 Geen behandeling klacht

1. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 5 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - g. waarvoor het bevoegd gezag een andere klachtenregeling heeft vastgesteld.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 11 Informeren beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift als ook de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Hoor en wederhoor

1. De organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 13 Termijn klachtafhandeling

1. De organisatie handelt de klacht af binnen zes weken. De organisatie heeft als streven klachten binnen drie weken af te handelen.
2. De organisatie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Informeren over uitkomst onderzoek

1. De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.



2. Het advies van de klachtencoördinator wordt met samen met het besluit van de Algemeen Directeur ter kennis gebracht aan alle belanghebbenden.

Artikel 15 Registratie en evaluatie

De organisatie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het kader van kwaliteit geëvalueerd.

III SLOTBEPALINGEN

Artikel 16: Bekendmaking

Het bevoegd gezag van de organisatie maakt de inhoud van deze regeling binnen de organisatie bekend.

Artikel 17: Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: "Regeling klachtbehandeling Caparis 2017".

Artikel 18: Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017

Aldus vastgesteld door:
Caparis NV

A. Bonnema
Algemeen Directeur

