

Artikel 1 – Definities

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenreglement de navolgende betekenis:

Aangeklaagde:

Felua-groep Interstap B.V., de directeur van Felua-groep Interstap B.V., indien het betreft een klacht tegen een (werknemer van) door Felua-groep Interstap B.V. ingeschakelde derde bij de uitvoering van de re-integratieopdracht.

Behandelaar:

Degene die binnen Felua-groep Interstap B.V. verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de behandelaar van het contract waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is, respectievelijk de directeur van Felua-groep Interstap B.V., indien

- 1) de klacht betrekking heeft op bedoelde behandelaar;
- 2) de klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere klacht;
- 3) het een klacht van algemene strekking betreft of een klacht tegen Felua-groep Interstap B.V.;
- 4) de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door Felua-groep Interstap B.V. ingeschakelde derde bij de uitvoering van de re-integratie opdracht.

Cliënt:

Een persoon, ten aanzien van wie Felua-groep Interstap B.V. een overeenkomst heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratie opdracht.

Klacht:

Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een re-integratie-opdracht, waarover de klager opheldering wenst.

Klachtencoördinator:

De door Felua-groep Interstap B.V. aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht c.q. de office manager.

Klager:

- 1) een cliënt;
- 2) de werkgever van een cliënt;
- 3) de opdrachtgever van een cliënt;
- 4) de gemachtigde(n) van een cliënt;

dan wel

een door een cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient. Voor zover van toepassing eveneens de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

Felua-groep Interstap B.V. :De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Felua-groep Interstap B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (7334 AD) Apeldoorn, aan de Egerlaan 15, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Felua-groep Holding B.V.

Re-integratieopdracht :Een door Felua-groep Interstap B.V. uit te voeren re-integratieopdracht.

Artikel 2 – Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Felua-groep Interstap B.V. verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Felua-groep Interstap B.V. daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
3. 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 - Indiening en registratie klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de klachtencoördinator indienen. Een klager kan een klacht in beginsel alleen schriftelijk indienen. Indien niet mogelijk zal de klachtencoördinator de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde centrale klachtenregistratiesysteem Felua-groep Interstap B.V.
- 3.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

Artikel 4 – Behandeling klacht

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht.
- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 4.5.1 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.

- 4.6 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5 – Afhandeling van de klacht

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die zo binnen 6 weken na de indiening van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 6 weken aan klager kan worden toegezonden, zal de klachtencoördinator de klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. De termijn kan, na afstemming met de klager, eenmalig voor maximaal 4 weken worden verlengd.
- 5.2 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:
- de omschrijving van de klacht;
 - de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - oordeel omtrent de klacht, inhoudende de geground of ongegrond bevinding van de klacht;
 - indien de klacht geground wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 6 – Recht op bijstand; vertegenwoordiging

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

Artikel 7 – Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

- 7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
 - Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
 - Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
 - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
 - De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
- 7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.



- 7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan de klager en de aangeklaagde.
- 7.4 Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, kan de klager vervolgens de klachtenprocedure volgen van de opdrachtgever: het UWV, de gemeente of de werkgever.

Artikel 8 – Slotbepalingen

- 8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Felua-groep Interstap B.V. zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving terzake bepaalde.
- 8.2 Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2009.

mr. H.G.M. Sanders
directeur Felua-groep Interstap B.V.