

Klachtenreglement WestendorpPR

Dit klachtenreglement is opgesteld op 1 juli 2010 en geactualiseerd op 14 Februari 2021.

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van WestendorpPR B.V. en Heel Bijzonder by Westendorp B.V. (hierna te benoemen al WestendorpPR) wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren. De regeling is noodzakelijk omdat gewerkt wordt met en ten behoeve van bedrijven en individuele re-integratieklanten.

Artikel 1. Definitie klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge reactie 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 WestendorpPR dan wel een door WestendorpPR ingeschakelde derde, buitengesloten wordt het gefactureerde naar de opdrachtgevers.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Indienen klacht:

Iedere belanghebbende binnen door WestendorpPR uit te voeren van re-integratietrajecten, plaatsingen, uitzend- of detacheringactiviteiten heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2 Wijze van indienen:

Een klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de manager van WestendorpPR. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend en de gegevens van de melder wordt vervolgens opgenomen door de manager (of diens plaatsvervanger bij afwezigheid), die dezelfde dag aan de melder het klachtenformulier toestuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld volgens, in overeenstemming met artikel 5. Een kopie van de klacht wordt verwerkt in het WestendorpPR klachtensysteem. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar WestendorpPR, t.a.v. de directeur. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen, met inachtneming van artikel 5.

2.3 Inhoud klacht:

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. Naam en adres van de melder;
- b. De datum van de melding;
- c. Omschrijving klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Postadres:
Postbus 6089
7503 GB Enschede

Bezoekadres:
J.P. Coenstraat 14
7541 BP Enschede

Tel. (053) 572 79 97

info@westendorp-pr.nl

www.westendorp-pr.nl



Heel Bijzonder by
Westendorp B.V.

Bezoekadres:
De Heurne 47
7511 GZ Enschede

Tel. (06) 15168336

Info@heelbijzonder.com

www.heelbijzonder.com



Klachtenreglement WestendorpPR

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als:

- 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 WestendorpPR. Indien hiervan sprake is zal de manager deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
- d. de klacht anoniem is.

3.2 Procedure:

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 manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1

1 Bevoegdheid:

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager van WestendorpPR. De manager handelt de klacht niet af als daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De klacht zal worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

2 Geschil:

Indiener staat vrij om zich te wenden tot een arbeidsdeskundige en/of derde partij, wanneer er een geschil ontstaat.

4.2 Ontvangst:

Na ontvangst van de klacht zendt de manager binnen drie werkdagen, doch uiterlijk binnen 2 weken een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

4.3 Duur behandeling:

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van klacht afgehandeld.

WestendorpPR

Participatie & Re-integratie

Postadres:
Postbus 6089
7503 GB Enschede

Bezoekadres:
J.P. Coenstraat 14
7541 BP Enschede

Tel. (053) 572 79 97
info@westendorp-pr.nl
www.westendorp-pr.nl



Heel Bijzonder by
Westendorp B.V.

Bezoekadres:
De Heurne 47
7511 GZ Enschede

Tel. (06) 15168336

Info@heelbijzonder.com

www.heelbijzonder.com

Klachtenreglement WestendorpPR

4.4 Horing klacht:

De manager stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze horing wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder en ook degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.5 Verdagen:

De behandeling van de klacht kan ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

4.6 Schriftelijk:

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, en ook van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

5.1 Dossier:

Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

5.2 Verslag:

Er wordt eens per kwartaalverslag gedaan tijdens het MT-overleg 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.

Artikel 6. Communicatie

Het bestaan van dit klachtenmanagementsysteem wordt kenbaar gemaakt aan de klant en aan de eigen medewerkers door:

1. mondelinge bekendmaking tijdens kennismaking
2. schriftelijke aanwezigheid op de vestiging(en) en vermelding website
3. periodieke informatie aan en evaluatie met medewerkers

Postadres:
Postbus 6089
7503 GB Enschede

Bezoekadres:
J.P. Coenstraat 14
7541 BP Enschede

Tel. (053) 572 79 97
info@westendorp-pr.nl
www.westendorp-pr.nl



Heel Bijzonder by
Westendorp B.V.

Bezoekadres:
De Heurne 47
7511 GZ Enschede

Tel. (06) 15168336

Info@heelbijzonder.com

www.heelbijzonder.com