

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *klacht*:

een uiting van onvrede over de organisatie, uitvoering van de trajecten en, alsmede de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor MB Personeel en Verzuim;

2. *klager*:

A. Een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van MB Personeel en Verzuim.

Hieronder kan worden verstaan:

- een deelnemer die een traject volgt bij MB Personeel en Verzuim;
- een opdrachtgever: gemeente, UWV of re-integratiebedrijf;
- een werkgever, die een werknemer in dienst heeft die een traject volgt bij MB Personeel en Verzuim.

B. Voorts kunnen ook de navolgende personen als klager optreden:

- de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, alsmede de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt.
- partner van cliënt.

3. *aangeklaagde*:

de eindverantwoordelijke van MB Personeel en Verzuim. Bij klachten over personen werkzaam voor MB Personeel en Verzuim wordt de eigenaar van MB Personeel en Verzuim aangesproken;

4. *klachtencommissie*:

de door MB Personeel en Verzuim ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

Artikel 2 Doelstelling van de klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- A. het recht doen aan de individuele klager;
- B. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door MB Personeel en Verzuim.

Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtregeling

1. Indien mogelijk bespreken Klager en aangeklaagde de klacht eerst onderling.
2. de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak hiervan.
3. zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de eigenaar van MB Personeel en Verzuim over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
4. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
5. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot onze organisatie tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Indien klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de organisatie zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 5 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij worden benoemd door de directie van MB Personeel en Verzuim.
2. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Aftreden van commissieleden geschied volgens een rooster van aftreden.
3. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
4. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

Artikel 6 Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- A. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak.
- B. Het zonodig adviseren van de organisatie over de bevindingen en naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
- C. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de organisatie;

Artikel 7 mogelijkheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- A. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- B. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- C. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- D. het inschakelen van deskundigen.

Artikel 8 Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.

Artikel 9

1. De klachtencommissie komt bijeen wanneer er een klacht is ingediend.
2. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden. Bij afwezigheid van een lid zal diens plaatsvervanger aanwezig zijn.
3. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
4. Klager, aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht.

Artikel 10

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

Artikel 11 Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, aan klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling gedaan.

Slotbepalingen

Artikel 12

MB Personeel en Verzuim draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.

Artikel 13

De klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2008.