

## **Klachtenreglement WerkenderWijs Re-integratie B.V.**

Van klachten kunnen we leren. Daarom hebben we dit klachtenreglement opgesteld.

Doelen zijn:

- Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- Het wegnemen van de oorzaken en
- Het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen en onze dienstverlening te verbeteren.

### **Wat is een klacht?**

Elke uiting van ongenoegen over contacten met WerkenderWijs Re-integratie B.V. die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij WerkenderWijs Re-integratie B.V. weggenomen kan worden, zien we als een klacht.

Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe WerkenderWijs Re-integratie B.V. omgaat met klachten.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht kan op de volgende manieren bij ons kenbaar gemaakt worden:

- via de website [www.werkenderwijs.com](http://www.werkenderwijs.com), hier vindt u onderaan het klachtenreglement een klachtenformulier;
- schriftelijk (WerkenderWijs Re-integratie B.V., Drentse Poort 18, 9521 JA Nieuw Buinen t.a.v de kwaliteitsmedewerker);
- per e-mail ([kwaliiteit@werkenderwijs.com](mailto:kwaliiteit@werkenderwijs.com)) of
- telefonisch (06-51266484).

De ontvanger registreert de klacht en brengt de kwaliteitsverantwoordelijke op de hoogte van de klacht. Een eventuele schriftelijke klacht wordt aan de kwaliteitsverantwoordelijke overhandigd.

### **Ontvangstbevestiging**

Indien u een klacht heeft ingediend dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een (schriftelijke) bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

### **Behandeling**

De verantwoordelijke persoon zal binnen 7 werkdagen contact met u opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. WerkenderWijs Re-integratie B.V. streeft er naar uw klacht binnen 20 werkdagen af te handelen. Alle klachten worden voorgelegd aan de kwaliteitsverantwoordelijke binnen WerkenderWijs Re-integratie B.V. alsmede aan de directie en eventueel de betrokken medewerker. Indien relevant worden klachten en

verbetervoorstellen besproken.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door de kwaliteitsverantwoordelijke.

### **Niet in behandeling**

Indien uw klacht niet door ons in behandeling genomen kan worden, wordt u daarvan -uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum- op de hoogte gesteld.

### **Oneens met afhandeling**

Wanneer u het ondanks alle goede intenties niet eens bent met de afhandeling van uw klacht heeft u de mogelijkheid om, indien uw klacht betrekking heeft op de uitvoering van trajecten in het kader van mobiliteit of re-integratie, uw klacht in te dienen bij de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

### **Bewaartermijn**

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de afhandeling 2 jaar bewaard.

### **Klachten over persoonsgegevens**

Indien u een klacht heeft over het gebruik van uw persoonsgegevens door WerkenderWijs Re-integratie B.V., bijvoorbeeld omdat u vindt dat WerkenderWijs Re-integratie B.V. niet zorgvuldig omgaat met uw persoonsgegevens, of omdat u inzage of rectificatie heeft gevraagd van uw persoonsgegevens, maar u niet tevreden bent met onze reactie, stuur dan uw klacht naar [kwaliteit@werkenderwijs.com](mailto:kwaliteit@werkenderwijs.com).

Bij een klacht over persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten over persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;
- WerkenderWijs Re-integratie B.V. is bij een (privacy-gerelateerde) klacht verplicht om de Data Privacy Officer (DPO) om advies te vragen;
- Indien de klacht niet naar uw tevredenheid kan worden opgelost door WerkenderWijs Re-integratie B.V., dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- U heeft ook de mogelijkheid om uw verzoek bij de rechter af te dwingen.

U kunt uw klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Privacy**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend betrokkenen, directie en kwaliteitsverantwoordelijke zijn bij de afhandeling betrokken. Bij eventuele bespreking in overlegstructuren geschiedt dit geanonimiseerd.

## **Tot slot**

Indien u nog vragen heeft, dan kunt u zich wenden tot de kwaliteitsmedewerker via het e-mailadres [kwaliteit@werkenderwijs.com](mailto:kwaliteit@werkenderwijs.com).

WerkenderWijs Re-integratie B.V. doet er alles aan om uw klacht samen met u en in goed vertrouwen op te lossen.