

Klachtenreglement BWorkz

De directie van BWorkz overwegende, dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van BWorkz, een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld, besluit:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. BWorkz te Hoofddorp
- 1.2. De directie: de directie van BWorkz.
- 1.3. Een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van BWorkz heeft plaatsgevonden.
- 1.4. Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van BWorkz.
- 1.5. De klager: degene die bij BWorkz een klacht indient of diens gemachtigde.
- 1.6. De onafhankelijk medewerker: degene die namens de directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.
- 1.7. Klanten: Deelnemers aan één of meerdere traject(en) van BWorkz.
- 1.8. Medewerkers: De natuurlijke persoon die op grond van een overeenkomst van BWorkz daadwerkelijk werkzaam is bij BWorkz. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een toelatingsovereenkomst of een detacheringsovereenkomst, evenals waarnemers, externe dienstdoende, uitzendkrachten en stagiairs.
- 1.9. Traject: deelname aan een georganiseerde activiteit(en) van BWorkz. Trajecten behelzen in alle gevallen een vooraf bepaald doel. Voorafgaand aan een traject zal altijd een intakegesprek plaatsvinden.
- 1.10. Intakegesprek: Een verkennend gesprek tussen een mogelijke klant en een medewerker van BWorkz waarbij gegevens van een nieuwe klant worden verzameld en informatie wordt verstrekt over het beoogde traject en de geldende regels en afspraken.

Artikel 2 Werkingssfeer

- 2.1. De Algemene Klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden binnen BWorkz.

Artikel 3 Klachtrecht

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop BWorkz – of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van BWorkz – zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij BWorkz.

- 3.1 De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, of de door haar aangewezen onafhankelijk medewerker. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde onafhankelijk medewerker.
- 3.2 De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een onafhankelijk medewerker te laten uitvoeren met dien verstande dat de directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
 - a) indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - b) indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
- 3.3 Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.

Artikel 4 Indienen van klachten

- 4.1 Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
- a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
- 4.2 Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
- 4.3 De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
- 4.4 Op verzoek van de medewerker wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld.
- 4.5 Indien de eerste contactpersoon naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van Art. 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.
- 4.6 Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
- a) Schriftelijk;
 - b) Telefonisch: 06-11044236 of 06-30440625. Indien aan de orde, wordt geadviseerd ook schriftelijk de klacht in te dienen.
 - c) E-mail: info@BWorkz.nl

Artikel 5 Behandeling van klaagschriften

- 5.1 De onafhankelijk medewerker bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
- 5.2 De onafhankelijk medewerker zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de directie.

Artikel 6 Termijn van behandeling en bewaren

- 6.1 De onafhankelijk medewerker handelt het klaagschrift af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 6.2 De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste zes weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 6.3 Op grond van de AVG is er geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Het dossier van de klager wordt na behandeling gearchiveerd en zal voor minstens 1 kalenderjaar bewaard worden.

Artikel 7 Afhandeling niet door beklagde

- 7.1 De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Niet ontvankelijkheid klacht

- 8.1 De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
- a) Eenduidig vaststaat dat niet BWorkz – of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van BWorkz – maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor BWorkz geldende klachtenregeling is behandeld.
 - c) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - d) De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
 - e) Ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - f) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
- 8.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 Horen klager en beklagde

- 9.1 De onafhankelijk medewerker stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Tijdstip van het contact wordt door de onafhankelijk medewerker bepaald.
- 9.2 Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.3 Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door de onafhankelijk medewerker bepaald.
- 9.4 De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
- 9.5 Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de onafhankelijk medewerker wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Bevindingen

- 10.1 Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de onafhankelijk medewerker te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de onafhankelijk medewerker de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- 10.2 De onafhankelijk medewerker stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 11 Registratie

- 11.1 De onafhankelijk medewerker draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
- 11.2 De directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 15 Wijze van informeren klanten

- 15.1 Klanten ontvangen een schriftelijk exemplaar van het Klachtenreglement tijdens het intakegesprek, of indien van toepassing na wijziging(en) van het van kracht zijnde klachtenreglement. De klant tekent voor ontvangst.

Artikel 16 Wijze van informeren medewerkers

16.1 Medewerkers ontvangen een schriftelijk exemplaar van het Klachtenreglement bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst dan wel een overeenkomst van opdracht of indien van toepassing na wijziging(en) van het van kracht zijnde klachtenreglement.

Artikel 17 Onafhankelijke Partij

17.1 Wanneer de klager en beklagde partijen niet tot een overeenstemming kunnen komen kan er contact opgenomen worden met Vigor Advocaten. De contactgegevens kunnen opgevraagd worden bij BWorkz.

Artikel 18 (Slotbepalingen)

18.1 Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2021

18.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenreglement BWorkz'.