



# Klachtenreglement Calder Werkt

Versie : 2v1  
Datum : 17 april 2024

Calder Werkt  
Postbus 525  
8000 AM Zwolle  
[www.calderwerkt.nl](http://www.calderwerkt.nl)

De directie van Calder Werkt, overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten binnen Calder Werkt,

BESLUIT:

### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor cliënten van Calder Werkt, waarin de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht zijn opgenomen.
2. Calder Werkt: de Besloten Vennootschap Calder Werkt, welke diensten levert op het gebied van het verzorgen van diagnostiek, advisering en begeleiding in relatie tot de werkomgeving, arbeid, scholing en optimale arbeidsparticipatie.
3. Cliënt: een ieder die diagnostiek, advisering of begeleiding ontvangt van Calder Werkt.
4. Klager: een cliënt die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
5. Klacht: schrijven waarin de klager gemotiveerd een uiting van ongenoegen geeft over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken binnen locaties van Calder Werkt.
6. Aangeklaagde: persoon of orgaan binnen Calder Werkt, tegen wie een klacht is ingediend.
7. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
8. Directie: de directie van Calder Werkt welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigd.

### **Artikel 2: Afbakening en voortraject**

1. Dit klachtenreglement geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht.
2. Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:
  - Het recht doen aan de individuele klager.
  - Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Calder Werkt.
3. Ieder in artikel 1 lid 4 genoemd persoon heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Er dient ruimte te zijn voor een gesprek. De adviseur of diens leidinggevende moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van een aanleiding tot een klacht bovengenoemde(n) te benaderen, dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

1. De klacht dient bij de directie van Calder Werkt ingediend te worden via een brief gericht aan het postadres van Calder Werkt: Postbus 525, 8000 AM Zwolle.
2. De klacht is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:
  - naam van de klager;
  - een korte en duidelijke omschrijving van de klacht met – indien van toepassing – overlegging van relevante stukken;
  - een korte en heldere onderbouwing waaruit blijkt dat het belang van de klager aantoonbaar en verwijtbaar geschaad is;
  - een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager ondernomen heeft om een en ander met de adviseur en/of diens leidinggevende tot een oplossing te brengen;
  - verzoek aan de directie.

3. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de directie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht is hiervoor door de klager toestemming verleend.
4. De directie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtnaam van de privacywetgeving die van toepassing is.
5. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) Calder Werkt maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - het een voorval betreft dat langer dan zes werkweken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3.2, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
6. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld. Omwille van de objectiviteit gebeurt dit bij voorkeur door een door klager gemachtigde derde. Als er sprake is van meerdere klachten rond een geleverd product van, dan wel een contact met Calder Werkt, dienen deze klachten gelijktijdig en gepresenteerd als één totaal, aangeleverd te worden.
7. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

#### **Artikel 4: Termijnen**

1. Nadat de klacht is ontvangen door de directie, krijgt klager binnen twee werkweken een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.
2. Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de directie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de klager daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
3. Zodra Calder Werkt naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

#### **Artikel 5: Minnelijke schikking**

1. Voordat de directie het bezwaarschrift inhoudelijk in behandeling neemt, kan de directie de klager en de aangeklaagde uitnodigen om na te gaan of minnelijke schikking mogelijk is.
2. De aangeklaagde deelt de directie binnen drie werkweken na ontvangst van de uitnodiging tot minnelijke schikking gemotiveerd mee tot welke uitkomst de poging tot minnelijke schikking heeft geleid.
3. Indien een minnelijke schikking tot stand is gekomen, zal verder geen behandeling van de klacht plaatsvinden.

4. Indien geen minnelijke schikking tot stand is gekomen, zal de directie de klacht in behandeling nemen.
5. De periode vanaf de start van de minnelijke schikking tot het einde van de minnelijke schikking schort de termijn van artikel 4.2 op.
6. De directie kan besluiten de poging tot minnelijke schikking achterwege te laten indien naar haar oordeel een dergelijke poging kennelijk zinloos is of tot nadeel voor de klager zal kunnen leiden.

#### **Artikel 6: Schriftelijke voorbereiding**

1. Wanneer de klacht in behandeling genomen wordt, en als de directie hier aanleiding toe ziet, kan de directie besluiten de aangeklaagde te verzoeken binnen één werkweek een verweerschrift in te dienen bij de directie.
2. De klager ontvangt in dat geval van het verweerschrift een afschrift en krijgt één werkweek de tijd om schriftelijk te reageren op het verweerschrift.
3. Een afschrift van de schriftelijke reactie van de klager wordt na ontvangst naar de aangeklaagde gestuurd.

#### **Artikel 7: Horen partijen**

- 1 Als de directie hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan de directie besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de directie in gezamenlijke besloten zitting.
2. De directie bepaalt waar en wanneer de zitting plaatsvindt. De partijen moeten op de aangegeven tijd aanwezig zijn. De directie heeft de leiding over de zitting en geeft elk der partijen tijd om het standpunt toe te lichten. De aanwezigen dienen de instructies van de directie te volgen. Als een persoon dit niet doet, kan de directie de persoon verzoeken om te vertrekken.
3. Partijen kunnen verzoeken tot afzonderlijk horen zonder opgaaf van reden. Partijen kunnen eventueel telefonisch gehoord worden. De directie besluit in dezen.
4. Indien partijen nog nadere stukken wensen toe te voegen, dienen zij deze stukken uiterlijk vier werkdagen voor de zitting te zenden aan de directie. In het geval dat deze termijn overschreden wordt, zal de directie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
5. Partijen kunnen afzien van het recht om gehoord te worden.
6. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur en/of getuigen of deskundigen meebrengen naar de zitting, vermits zij de namen van deze personen minimaal vier dagen voor de zitting bekend maken bij de directie. Eventuele kosten zijn voor de betreffende partij.
7. De directie kan getuigen en deskundigen oproepen. Eventuele kosten zijn voor Calder Werkt.
8. Van de hoorzitting maakt de directie een verslag. Het verslag bevat de namen en functies van de aanwezigen en een beknopte weergave van wat over en weer gezegd is.

#### **Artikel 8: Intrekken klacht**

1. Zolang de klacht niet is afgehandeld, kan de klager te allen tijde de klacht intrekken.

**Artikel 9: Onderzoek**

1. Indien nodig vraagt de directie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
2. De directie kan een ieder werkzaam binnen Calder Werkt verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht.
3. De directie handelt de klacht af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de directie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
4. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn.

**Artikel 10: Oordeel en besluit**

1. De directie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden.
2. De directie kan tevens naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek maatregelen nemen.
3. De directie informeert de klager en de aangeklaagde over haar besluit en de eventuele maatregelen die zij neemt.

**Artikel 11: Dossiervorming**

1. De directie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. Twee jaar na het sluiten van het dossier van een klacht dient het betreffende dossier te worden vernietigd.

**Artikel 12: Overige bepalingen**

1. Dit reglement is openbaar en toegankelijk voor alle cliënten en medewerkers van Calder Werkt.
3. Een genoemde termijn kan verlengd worden in een periode waarin betrokkenen met vakantie zijn.
4. Over aangelegenheden die niet in dit reglement zijn geregeld, beslist de directie.

**Artikel 13: Inwerkingtreding**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Calder Werkt.
3. Dit reglement treedt in werking op de datum vermeld op het voorblad, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Calder Werkt gebruikelijk is.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.