

# Klachtenreglement 2023

aangesloten bij



---

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van PlanH Werkt en Gewoon Goed Uden is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteert PlanH Werkt onderstaand reglement.

## Artikel 1. Definities

1. **Klacht:** In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van PlanH Werkt.
2. **PlanH Werkt:** PlanH Werkt, gevestigd aan Udenseweg 4-6, 5405 PA te Uden

## Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door PlanH Werkt uit te voeren re-integratietraject, jobcoaching, loopbaanbegeleidingstraject, WMO individuele begeleiding, WMO dagbesteding of PGB WLZ traject heeft het recht om een klacht in te dienen. Tevens kan een vrijwilliger een klacht indienen. Voor alle belanghebbenden geldt dat een ondertekende overeenkomst ten grondslag ligt aan de positie van belanghebbende binnen PlanH Werkt.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de eigenaar van PlanH Werkt. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. Naam, adres en telefoonnummer van de melder;
  - b. de datum van de melding;
  - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

## Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. de klacht anoniem is.

- c. Eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

3.2 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 eigenaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 4. Klachtbehandeling**

- 4.1 De bevoegdheid tot interne behandeling van de ingediende klacht ligt bij de eigenaar van PlanH Werkt. De eigenaar handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de eigenaar binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3 De eigenaar stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 4.5 De klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien de situatie zich voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot PlanH Werkt wil wenden, een klacht indienen bij Klachtenportaal zorg. Dit kan door middel van het invullen van het klachtenformulier op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) of het sturen van een e-mail naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Op de hiervoor genoemde website kan de klager het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg raadplegen.
- 4.6 Deelnemers die een traject volgen dat is ingekocht door het UWV, kunnen zich ook wenden tot het klachtenbureau van UWV.