

Klachtenreglement

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op klachten over de behandeling door AM match en AM Werk Reïntegratie BV van haar medewerkers/kandidaten.

Artikel 1 - Definities

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenreglement de navolgende betekenis:

Aangeklaagde	AM match/AM Werk Reïntegratie BV, een werknemer van AM match/AM Werk Reïntegratie BV, ten aanzien van wie de klager een klacht indient, dan wel de directie van AM match/AM Werk Reïntegratie BV, indien het betreft een klacht tegen een (werknemer van) een door AM match/AM Werk Reïntegratie BV ingeschakelde derde bij de uitvoering van de re-integratieopdracht.
Behandelaar	De directie van AM match/AM Werk Reïntegratie BV.
Cliënt	Een persoon, ten aanzien van wie AM match/AM Werk Reïntegratie BV een overeenkomst met een opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratieopdracht.
Klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van aangeklaagde m.b.t. een re-integratie-opdracht, voor wiens handelen AM match/AM Werk Reïntegratie BV verantwoordelijk is en waarover de klager opheldering wenst.
Klachtencoördinator	Het directiesecretariaat is verantwoordelijk voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
Klager	Een cliënt, een opdrachtgever, dan wel een door een cliënt of een opdrachtgever schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van cliënt.
AM Werk Reïntegratie BV	De besloten vennootschap die de re-integratieopdrachten uitvoert.
Re-integratieopdracht	Een door AM Werk Reïntegratie BV in opdracht van een opdrachtgever voor rekening en risico van AM Werk Reïntegratie BV uit te voeren re-integratieopdracht.

Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover AM match/AM Werk Reïntegratie BV verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten.

1. Het besteden van aandacht aan de klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover AM match/AM Werk Reïntegratie BV daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement.
3. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortelijke klachten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

Artikel 3 - Indiening en registratie klacht

- 3.1 Een klager dient een klacht mondeling of schriftelijk in bij de klachtencoördinator. Ingeval van een mondelinge klacht zal de klachtencoördinator de klacht van de klant t.b.v. verdere behandeling schriftelijk verwoorden.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde centrale registratiesysteem van AM match/AM Werk Reïntegratie BV.
- 3.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Artikel 4 - Behandeling klacht

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht.
- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle van belang zijnde stukken, indien nodig met toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te worden.
- 4.5 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.
- 4.6 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage van alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5 - Afhandeling van de klacht

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die zo binnen 4 weken na de indiening van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 4 weken aan klager kan worden toegezonden, zal de klachtencoördinator de klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan de klager zal worden toegezonden.
- 5.2 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen.
 - a. de omschrijving van de klacht;
 - b. de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - c. het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht.
 - d. indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om
 - (i) de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of
 - (ii) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel klager als aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk aangeklaagde.

Artikel 7 - Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

- 7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
 - Deze door klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
 - Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
 - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
 - De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
- 7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.
- 7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan klager en aangeklaagde.

Artikel 8 - Mogelijkheid tot beroep

- 8.1 Indien na afhandeling van de klacht de klager het niet eens is met het antwoord, kan de klager in beroep gaan bij de geschillencommissie van AM Groep. De klager dient dan binnen 6 weken de schriftelijke klacht in bij de algemeen directeur van AM Groep. De afhandeling van de beroepszaak is beschreven in procedure '50.27 Geschillenregeling AM Groep'.

Artikel 9 - Slotbepalingen

- 9.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door AM match/AM Werk Reïntegratie BV zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving terzake bepaalde.
- 9.2 Dit klachtenreglement is in werking getreden op 12 juli 2016.

* In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.