

Klachtenreglement van Compact Reïntegratie

Inhoud:

1. Klachtrecht
 2. Het indienen van een klacht
 3. Ontvangstbevestiging
 4. Klachtbehandeling
 5. Hoorzitting
 6. De beslissing
 7. (Rechts)bijstand
 8. Beroep
 9. Registratie
-

1. Klachtrecht

1.1. Voor cliënten van Compact Reïntegratie die zich door een gedraging (handelen of nalaten) van een medewerk(st)er onheus bejegend achten of zich in enig persoonlijk belang geschaad menen, staat de mogelijkheid van een klachtprocedure open.

1.2. Onder medewerk(st)er is mede begrepen diegene die in opdracht van Compact Reïntegratiewerkzaamheden ten behoeve van de door Compact Reïntegratie op zich genomen taken verricht dan wel heeft verricht.

2. Het indienen van een klacht

2.1. De klacht dient uiterlijk binnen twee maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging, te worden ingediend, tenzij blijkt dat de klacht zo spoedig als redelijkerwijs van klager verlangd kon worden, is ingediend.

2.2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en dient te worden gericht aan de Algemeen Directeur van Compact Reïntegratie, postbus 1172, 8900 CD Leeuwarden.

2.3. Ingeval van een mondelinge klacht wordt klager een klachtformulier toegezonden met het verzoek dit formulier ingevuld en ondertekend te retourneren.

3. Ontvangstbevestiging

3.1. De ontvangst van de klacht wordt onverwijld door de Algemeen Directeur schriftelijk bevestigd, en klager wordt in het bezit gesteld van een exemplaar van dit klachtreglement.

3.2. De bevestiging bevat naast de datum van ontvangst een beknopte weergave van de klacht.

4. Klachtbehandeling

4.1. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedragingen / of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. In de meeste gevallen zal de klacht door de binnendienstmedewerker worden behandeld.

4.2. Binnen vier weken na de ontvangstbevestiging wordt de klacht afgehandeld.

5. Hoorzitting

5.1. Indien klager dan wel de Algemeen Directeur daartoe de wens te kennen geeft, wordt binnen twee weken na de ontvangstbevestiging van de klacht een hoorzitting belegd.

5.2. Klager ontvangt een exemplaar van het verslag van de hoorzitting ter goedkeuring waarna binnen twee weken de Algemeen Directeur een beslissing neemt.

6. De beslissing

6.1. De beslissing van de klachtenfunctionaris is met redenen omkleed en wordt in afschrift toegezonden aan klager en aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

6.2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens aan klager medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen binnen Compact Reïntegratie daaraan worden verbonden.

7. (Rechts)bijstand

7.1. Klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

7.2. De kosten van een raadsman of vertrouwenspersoon zijn steeds voor rekening van klager en worden daarom niet door Compact Reïntegratie vergoed.

8. Beroep

8.1. Klager heeft het recht de wijze van klachtbehandeling en de beslissing van de Algemeen Directeur ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon (070) 3 563 563, fax (070) 3 607 572, e-mail: bureau@nationaleombudsman.nl.

8.2. Op grond van de Wet Nationale Ombudsman dient dit voorleggen uiterlijk binnen een jaar na dagtekening van de beslissing van de Algemeen Directeur te geschieden.

9. Registratie

9.1. Compact Reïntegratie houdt een geanonimiseerde registratie bij van ingediende klachten, van de aard daarvan, evenals van de naar aanleiding van geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten binnen Compact Reïntegratie genomen maatregelen.

9.2. Deze registratie wordt desverlangd naar de opdrachtgever(s) van Compact Reïntegratie gezonden.

R.P. de Klerk
Algemeen Directeur
Compact Reïntegratie