

Klachtenregeling 2019

Doelstelling

Deze regeling beschrijft op welke wijze klachten ingediend kunnen worden en de afhandeling hiervan. De doelstelling van de onderhavige procedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht.

Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op alle werknemers met een arbeidsovereenkomst of personen die anderszins werkzaamheden of re-integratieactiviteiten verrichten binnen de SWB Groep of de aan zijn gelieerde rechtspersonen.

Referenties

Artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Alle van toepassing zijnde cao's of arbeidsvoorwaardenregelingen binnen de SWB Groep

Reglement Ongewenst Gedrag 2017

Aanbestedingswet 2012

1. Definities

Behandelaar	Algemeen directeur van SWB Groep
Beklaagde	Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde een werknemer, cliënt, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor SWB Groep, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van SWB Groep
Cliënt	Een persoon, ten aanzien van wie SWB Groep een overeenkomst met een opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratieopdracht
Commissie	Commissie Bezwaar, beroep en klachten
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de beklagde
Klacht (in het kader van aanbestedingen)	Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.
Klachtencoördinator	Een door het directieteam benoemde functionaris die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling hiervan
Klager	Degene die een klacht indient, zijnde; 1. een werknemer of cliënt van SWB Groep, of 2. een burger indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon werkzaam voor SWB Groep tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden, of 3. ondernemer(s) die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht. Daaronder vallen alleen: • geïnteresseerde ondernemers, • (potentiële) inschrijvers en gegadigden, • onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, • brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers
SWB Groep	De gemeenschappelijke regeling SWB Midden Twente en de aan haar gelieerde rechtspersonen

2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht wordt, middels het ingevulde klachtenformulier, schriftelijk ingediend bij de klachtencoördinator per e-mail naar klachten@swbmiddentwente.nl of per post naar;
SWB Groep
T.a.v. Klachtencoördinator
Postbus 122
7550 AC Hengelo
Een klacht kan tevens telefonisch worden ingediend via 074-2492222, waarna de klachtencoördinator de klacht schriftelijk verwoordt ten behoeve van verdere behandeling.
- 2.2 Klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator.
- 2.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
- 2.4 Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om een aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten.

3 Behandeling van de klacht

- 3.1 Na registratie stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 3.2 De behandelaar informeert de beklagde over de indiening van de klacht.
- 3.3 Indien de behandelaar persoonlijk betrokken is bij de ingediende klacht ziet hij van inhoudelijke behandeling af en verzoekt een lid van het directieteam de klacht verder inhoudelijk te behandelen.
- 3.4 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.
- 3.5 De behandelaar stelt zowel de klager als de beklagde 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 beklagde zal oproepen om gehoord te worden.
- 3.6 Het horen van de klager en de beklagde 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 beklagde zal worden verstrekt.
- 3.7 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, waaronder de Commissie Klachten, Bezwaar en Beroep of de Commissie van Aanbestedingsexperts, voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 3.8 Zowel de klager als de beklagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage van alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 4 - Afhandeling van de klacht

- 4.1 De klacht wordt binnen 6 weken na de indiening van de klacht afgehandeld, door aan zowel de klager als de beklagde een schriftelijke reactie toe te zenden. Indien artikel 3.7 van toepassing is, dient de klacht binnen 10 weken afgehandeld te worden.
- 4.2 Indien afhandeling niet plaatsvindt binnen de genoemde termijnen kan de behandelaar de afhandeling met 4 weken verdagen. Hiervan wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.
- 4.3 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in lid 1, wordt het volgende opgenomen.
- de omschrijving van de klacht;
 - de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht.
 - indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om:
 - de gevolgen van het handelen of nalaten van de beklagde jegens klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of
 - zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 5 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging

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

Artikel 6 - Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

6.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Reeds meer dan 1 jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een beklaagde, 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 beklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- Ten aanzien van het handelen of nalaten van de beklaagde 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.
- De klacht reeds eerder is ingediend en afgehandeld met inachtneming van dit reglement.

6.2 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.

6.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 6.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van de schriftelijke reactie op de klacht, zoals bedoeld in artikel 4, aan klager en beklaagde.

Artikel 7 - Mogelijkheid tot beroep

7.1 Indien na afhandeling van de klacht de klager het niet eens is met de beslissing, kan de klager in beroep gaan bij de Commissie Bezwaar, beroep en klachten. De klager dient binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing het beroep in bij de Algemeen directeur van SWB Groep. De afhandeling van het beroep is beschreven in het reglement Commissie Bezwaar, beroep en klachten 2017.

7.2 Indien een cliënt van het UWV het niet eens is met de beslissing kan hij de Arbeidsdeskundige van het UWV benaderen, alvorens het beroep in te dienen.

Artikel 8 – Cliënten UWV

8.1 Voor cliënten van het UWV draagt de klachtencoördinator op aanvraag, maar minimaal 1 maal per jaar, zorg voor toezending van de klachtenrapportage.

8.2 Voor cliënten van het UWV draagt de klachtencoördinator bij een ingediende klacht zorg voor melding aan de Arbeidsdeskundige.

Artikel 9 - Privacy

Persoonlijke gegevens over de klager en de beklaagde zullen door SWB Groep zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde.

Slotbepaling

- Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling 2019'.
- De regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2019.
- Door inwerkingtreding van deze regeling wordt het 'Klachtenregeling 2017' ingetrokken.

Ingangsdatum	DT besluit	Paraaf	OR	Paraaf
1 november 2019				
Doelgroep				
Alle afdelingen binnen SWB Groep				