

## KLACHTENREGELING STICHTING PRAKTECH

Stichting Praktech (hierna: 'Praktech') hecht grote waarde aan haar kwaliteit van dienstverlening. Hiervoor heeft zij een klachtenreglement opgesteld. Praktech neemt klachten serieus en ziet deze als input om haar dienstverlening te kunnen te bewaken en te verbeteren.

### HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Begrippenkader

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht : Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Praktech
- b. Incident : De feiten waarop de klacht betrekking hebben
- c. Klager : Persoon (klant of opdrachtgever) die een klacht indient
- d. Medewerker : Persoon op wie de klacht betrekking heeft
- e. Onafhankelijke : Medewerker, directeur, bestuurder of andere direct aan Praktech verbonden persoon, die niet bij de gedraging en/of handeling waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is (geweest).

#### Artikel 2 Klachtrecht

- 1. Een ieder heeft het recht om over de manier waarop Praktech zich in een bepaalde omstandigheid tegen hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen bij de directie van Praktech. Bij het indienen van een klacht worden klagers gewezen op het bestaan van deze klachtenregeling.
- 2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Praktech wordt gerekend tot een gedraging van Praktech.

### HOOFDSTUK II BEHANDELING VAN KLACHTEN

#### Artikel 3 Indienen van een klacht

- 1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken door de klager met de betrokken medewerker.
- 2. Is de klager van mening dat het niet mogelijk is om met de betrokken medewerker tot een oplossing van de klacht te komen, dan dient deze een schriftelijke klacht in bij Praktech
- 3. Anonieme klachten worden niet beschouwd als klacht en derhalve niet in behandeling genomen.
- 4. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen, indien deze schriftelijk wordt ingediend en als deze voldoet aan de volgende eisen:
  - a. De klacht is gericht aan de directie van Praktech;
  - b. De klacht is voorzien van dagtekening, de naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de klager;
  - c. De klacht dient de situatie waarop deze betrekking heeft duidelijk te omschrijven;
  - d. In de klacht wordt de persoon (of personen) tegen wie de klacht is gericht, met naam genoemd.

#### Artikel 4 Niet in behandeling nemen

- 1. Indien het in artikel 3 beschrevene niet wordt nageleefd kan Praktech besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Hierna heeft klager twee weken de tijd om de klacht opnieuw in te dienen.
- 2. Praktech is niet verplicht om de klacht in behandeling te nemen indien het incident, waarop de klacht betrekking heeft, langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden.
- 3. Praktech is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging, waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die reeds eerder met inachtneming van deze klachtenprocedure zijn behandeld.
- 4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

## HOOFDSTUK III KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 5 Ontvangst en registratie van de klacht

1. De schriftelijke klacht wordt door Praktech geregistreerd.
2. De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijke, die niet bij het incident betrokken was.
3. De onafhankelijke bevestigt schriftelijk en binnen 1 week de ontvangst van de klacht.
4. In de ontvangstbevestiging staat: de datum waarop de klacht werd ontvangen, een korte omschrijving van de klacht, de afhandelingstermijn, de verdere procedure, de contactpersoon en de optie om gehoord te worden of daarvan af te zien.

### Artikel 6 Hoorplicht

1. De onafhankelijke stelt de klager en de betrokken medewerker in de gelegenheid om gehoord te worden.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht ongegrond is of wanneer de klager geen gebruik wenst te maken van het recht om gehoord te worden.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de onafhankelijke medewerker.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag verzonden.

### Artikel 7 Afhandelingstermijn

1. Praktech handelt de klacht af binnen zes weken na datum ontvangst van de klacht.
2. Praktech kan de afhandeling voor ten hoogste tot vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de betrokken medewerker.

### Artikel 8 Afhandeling

1. De onafhankelijke stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden genomen en de conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Maatregelen of verbeteringen in de dienstverlening zullen worden geregistreerd op het klachtenformulier.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
4. Indien de klacht naar het oordeel van klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze vervolgstappen nemen door de klacht voor te leggen aan de Rechtbank.  
Klanten afkomstig van het UWV kunnen hun klacht escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.

## HOOFDSTUK IV OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 9 Verantwoordingsinformatie

Praktech zorgt voor een adequate registratie van de bij haar ingediende klachten en de maatregelen en/of verbeteringen die hieruit voortvloeien.

## HOOFDSTUK V AANVULLENDE BEPALINGEN OPDRACHTGEVER UWV

### Artikel 10 Escaleren klacht

In het geval een klacht naar het oordeel van een klager, zijnde een klant van het UWV, niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de klager zijn klacht escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.

### Artikel 11 Registratie

Praktech zal ten aanzien van de bij haar aangemelde deelnemers vanuit het UWV te allen tijde, doch minimaal eens per jaar rapporteren over:

- Het totale aantal bij Praktech ingediende klachten;
- Het aantal klachten dat daarvan in behandeling is genomen;
- Het aantal klachten dat in behandeling is genomen en binnen de in artikel 7 bedoelde termijn is afgehandeld;
- Het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen;
- Het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen én waarvan Praktech de klager binnen de in artikel 4 vermelde termijn schriftelijk op de hoogte heeft gesteld.

### Artikel 12 Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 mei 2018