

Klachtenreglement

Carrièrewinkel Projecten heeft een actief klachtenprotocol. Ingeval van een klacht van opdrachtgever of opdrachtnemer verwijzen wij naar ons reglement. Geschillen worden over het algemeen in goed onderling overleg opgelost.

Hieronder treft u ons klachtenreglement aan:

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

CWP:	Alle bij Carrièrewinkel Projecten aangesloten werkmaatschappijen.
Klacht:	Een uiting van ontevredenheid.
Betrokkene:	De persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 2 Indiening van een klacht

Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers zich bij het uitoefenen van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen.
2. Onder medewerkers, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden mede verstaan derden die in opdracht van CWP werkzaamheden ten behoeven van cliënten van de CWP hebben verricht.

Artikel 3

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij CWP worden ingediend, voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk.
 - Naam en adres van de betrokkene.
 - Naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.
 - Datum waarop de gedraging dan wel uitlating waar de klacht betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden.
 - Korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
2. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 3 Ontvangstbevestiging

Artikel 4

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - Datum waarop de gedraging dan wel uitlating waar de klacht betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden.
 - Korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
 - Beschrijving van het verloop van de procedure.
 - Vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Paragraaf 4 Wijze van behandeling

Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedraging dan wel uitlating niet zelf betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.
2. CWP is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating waarop reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.
 - Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Aan degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7

1. CWP stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dit wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft toegezonden.

Artikel 8

1. CWP handelt de klacht af binnen vier weken na indiening

Artikel 9

CWP stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Paragraaf 5 Registratie

Artikel 10

1. CWP draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat:
 - Het totaal aantal ingediende klachten.
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen.
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
 - De aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. CWP zendt eens per kwartaal aan opdrachtgever de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Paragraaf 6 Slotbepaling

Artikel 11

1. Het reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor en de regiokantoren van CWP
2. Aan een ieder wordt het bestaan van het reglement bekend gemaakt en op verzoek wordt Een afschrift van dit reglement verschaft.
3. Indien betrokkene van mening is dat klacht niet naar behoren is afgehandeld is deze uiteraard in de gelegenheid om bijvoorbeeld de nationale ombudsman in te schakelen.

Artikel 12.

Dit reglement treedt in werking met ingang van juni 2005

