



## Algemene Klachtenregeling Link@work B.V.

### Inleiding:

Overwegende, dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Link@work B.V.;

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Link@work: de besloten vennootschap Link@work, re-integratie en advies, statutair gevestigd te Dordrecht.
2. de Directie: de directie van Link@work;
3. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Link@work heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Link@work;
5. de klager: degene die bij Link@work een klacht indient of diens gemachtigde;
6. de onafhankelijk medewerker: degene die namens de Directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;

### Artikel 2 Werkingssfeer

De Algemene Klachtenregeling is van toepassing op Link@work B.V.

### Artikel 3 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Link@work - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Link@work - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Link@work.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, of de door haar aangewezen onafhankelijk medewerker. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde onafhankelijk medewerker.
3. De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een onafhankelijk medewerker te laten uitvoeren met dien verstande dat de directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
  - indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
  - indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.

#### Artikel 4 Indienen van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de medewerker wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld.
5. Indien de eerste contactpersoon naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van artikel 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.
6. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
  - a) Schriftelijk:  
Link@work B.V.  
T.a.v. directie  
Jan Valsterweg 54  
3315LG Dordrecht
  - b) Telefonisch: 078 – 202 10 22. Indien aan de orde, wordt geadviseerd ook schriftelijk de klacht in te dienen.
  - c) E-mail: mail@linkatwork.nl

#### Artikel 5 ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde

1. De onafhankelijk medewerker bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
2. De onafhankelijk medewerker zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de directie.

#### Artikel 6 termijn van behandeling

1. De onafhankelijk medewerker handelt het klaagschrift af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

#### Artikel 7 afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon, die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 8 niet ontvankelijkheid klacht

1. De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a) eenduidig vaststaat dat niet Link@work - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Link@work - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Link@work geldende klachtenregeling is behandeld;
  - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging, die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - e) ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - f) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

### Artikel 9 horen klager en beklagde

1. De onafhankelijk medewerker stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Tijdstip van het contact wordt door de onafhankelijk medewerker bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de onafhankelijk medewerker bepaald.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

### Artikel 10 bevindingen

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de onafhankelijk medewerker te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de onafhankelijk medewerker de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De onafhankelijk medewerker stelt de klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

### Artikel 11 registratie

1. De onafhankelijk medewerker draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

#### *Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV*

### Artikel 12 opnemen klacht

Een klacht van een klager, zijnde een klant van UWV moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het klantdossier van Link@work.

### Artikel 13 escaleren klacht

In het geval een klacht naar het oordeel van een klager, zijnde een klant van UWV, niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht escaleren naar een onafhankelijk bureau, zijnde MFC Group, te Den Haag. Kosten verbonden aan het inzetten van dit bureau zullen gelijkelijk verdeeld worden onder beide partijen.

### Artikel 14 slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 01 januari 2014, rekening houdend met wijzigingen tot januari 2021.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling Link@work'.

Dordrecht, januari 2021

Link@work B.V.