

## **Klachtenreglement Leerwerkacademie (LWA)**

### **1. Inleiding**

Onderhavig reglement regelt de interne en externe afhandeling door de LWA van klachten van klanten, werknemers van klanten, opdrachtgevers van LWA jegens LWA of de medewerkers van LWA terzake van de dienstverlening van LWA aan voornoemden.

#### **1.1 Definities**

LWA: de besloten vennootschap LWA B.V. gevestigd te Barendrecht en kantoorhoudende aldaar aan de Escudostraat 2.

Klager: iedere derde, niet zijnde een werknemer van LWA, aan wie LWA diensten heeft verleend op basis van een overeenkomst met klager of diens werkgever/uitkeringsinstantie en die een schriftelijke klacht over de dienstverlening van LWA wenst in te dienen.

Klacht: een klacht betreft een concrete schriftelijke uiting van ongenoegen door een klant over LWA B.V. of over een door LWA ingeschakelde instantie of door een medewerker van LWA B.V., anders dan een onvoldoende score van het klanttevredenheidsonderzoek.

#### **1.2 Doel**

Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om zeker te stellen dat klachten van klanten of opdrachtgevers volgens een vaste werkwijze door aangewezen functionarissen, bewaakt, geregistreerd en volgens de gestelde criteria worden afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele klager en als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.

#### **1.3 Toepasselijkheid**

Dit reglement is van toepassing op alle klachten over diensten van LWA.

### **2. Procedure**

#### **2.1 Klachtencoördinator**

Klachten worden behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is een medewerker van LWA die door de directie is belast met de afhandeling van klachten. Er is een vervangend klachtencoördinator, die de klachtencoördinator vervangt bij afwezigheid of in geval van betrokkenheid van de klachtencoördinator bij een klacht of de werkzaamheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht.

#### **2.2 Indiening van klachten**

Indien een klacht door een medewerker van LWA niet direct telefonisch kan worden afgehandeld dan kan de medewerker van LWA wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Een klacht wordt schriftelijk bij LWA B.V. ingediend. Klager dient bij opgave van een klacht naam, naam bedrijf waar klager werkzaam of een uitkering geniet of directeur/eigenaar van is, adres en telefoonnummer voor bereikbaarheid overdag en eventueel emailadres op te geven.

#### **2.3 Ontvangst van klachten**

2.3.1 De klachtencoördinator registreert naast de onder punt 2.2 genoemde zaken ook tot welk van de categorieën de klager behoort en de aard van de klacht.

#### 2.4 Bevestiging van de klacht

2.4.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager.

2.4.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

### **3. Klachtenonderzoek**

3.1 De klachtencoördinator onderzoekt de klacht intern.

3.2 De klachtencoördinator stelt, indien de klacht direct of indirect gericht is op het handelen van een specifieke medewerker van LWA, die medewerker hiervan binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht op de hoogte als mede diens leidinggevende.

3.3 Wanneer de klacht betrekking heeft op de behandeling van een casus en de afhandeling daarvan dan geeft de klachtencoördinator de klacht tevens door aan de leidinggevende van het team waarop de klacht betrekking heeft.

3.4 Wanneer de klacht betrekking heeft op LWA in het algemeen of het beleid van LWA, dan wel een principiële voor de dienstverlening of concurrentiepositie van belang zijnde kwestie betreft, wordt de klacht tevens doorgegeven aan de directie.

3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een directielid, wordt de klacht tevens doorgegeven aan het directielid op wie de klacht geen betrekking heeft.

3.6 Indien de klacht mede betrekking heeft op een gedraging van een samenwerkingspartner van LWA informeert de klachtencoördinator de contactpersoon binnen LWA voor deze organisatie.

3.7 De klachtencoördinator verzoekt de aldus geïnformeerden om een korte reactie aan de klachtencoördinator per email binnen 10 werkdagen.

3.8 Indien de klachtencoördinator dat noodzakelijk acht kan telefonisch contact opgenomen worden met de klager voor nadere informatie. De klachtencoördinator bevestigt de informatie verstrekking schriftelijk aan de klager.

### **4. Bewaking en afhandeling**

4.1 De klachtencoördinator bewaakt de termijn van de klachtafhandeling.

4.2 Binnen uiterlijk 10 werkdagen na berichtgeving van de klachtencoördinator dient de branchemanager, het directielid of de contactpersoon van de samenwerkingspartner de klachtencoördinator in kennis te stellen van de relevante feiten betreffende de klacht.

4.3 De klachtencoördinator bespreekt zo nodig de relevante informatie telefonisch met de klager en verzoekt deze om een nadere reactie hierop of om aanvullende informatie binnen een termijn van 10 werkdagen.

4.4 De klachtencoördinator beoordeelt aan de hand van de aldus verkregen informatie de klacht en handelt de klacht af.

4.5 De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek en de klachtafhandeling en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.6 Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien een klager daarmee akkoord gaat of in gebreke is met de aanlevering van nadere informatie kan deze termijn eenmalig worden verlengd naar een termijn van tien weken na ontvangst.

4.7 Nadat de klager schriftelijk in kennis is gesteld registreert de klachtencoördinator de klacht als zijnde afgehandeld en documenteert de informatie.

4.8 De klachtencoördinator zal klachten zoveel mogelijk vertrouwelijk behandelen zowel naar de klager als naar de medewerker tegen wie een klacht is ingediend met uitzondering van de leidinggevende en directie en als nodig is in het belang van de behandeling.

## **5. Slotwoord**

5.1 Deze regeling is ingegaan per 1 januari 2011

5.2 Deze regeling is vastgesteld door de directie LWA en wordt officieel genoemd: "Klachtenregeling LWA"

5.3 De regeling zal worden gepubliceerd middels de website en worden uitgereikt op verzoek.

Versie 1: jan. 2011