

Klachtenreglement Frame B.V.

1. *Algemene bepalingen en begripsbepalingen*

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Frame of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Frame werkzaamheden ten behoeve van kandidaten van Frame hebben verricht. Frame kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Een klachtenreglement is van belang en vereist daarom een goede regeling. De regeling moet zowel voor kandidaten als voor medewerkers van Frame duidelijk zijn. Daarom is het klachtenreglement van Frame neergelegd in een reglement dat voor iedereen beschikbaar is.

- 1.1. Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) daaraan toekent.
- 1.2. ***Beheerder van de persoonsregistratie***
Degene die onder verantwoordelijkheid van de directie van Frame is belast met de dagelijkse zorg voor een persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.
- 1.3. ***Gebruiker van een persoonsregistratie***
Degene die onder verantwoordelijkheid van de directie van Frame is belast met de dagelijkse zorg voor een persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.
- 1.4. ***Medewerker***
Alle personen, werkzaam in de organisatie van de houder, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.5. ***Kandidaat***
Een natuurlijke persoon waarvoor Frame van een opdrachtgever de opdracht heeft gekregen de noodzaak van een voorziening te onderzoeken of te adviseren over arbeids(on)geschiktheid en/of arbeidsmogelijkheden of te bemiddelen naar (andere) arbeid, dan wel het verzorgen van een opleiding, training of workshop
- 1.6. ***Opdrachtgever***
Een natuurlijke of rechtspersoon die met betrekking tot een kandidaat aan Frame opdracht heeft gegeven tot advisering over de noodzaak van voorzieningen, de soort voorzieningen, arbeids(on)geschiktheid en arbeidsmogelijkheden, de inzet arbeidsbemiddeling danwel het volgen van scholing, training of workshop.

- 1.7. **Klacht**
Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Frame of één van haar medewerkers.
- 1.8. **Directie**
De directie van Frame is het bestuursorgaan plus de houder van de registratie en eindverantwoordelijke voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Frame.
- 1.9. **Derden**
Alle personen ingehuurd door Frame om voor kortere of langere tijd werkzaamheden te verrichten in opdracht van Frame op basis van een arbeidsovereenkomst of een contract.
- 1.10. **Adviescommissie**
Onafhankelijk samengestelde commissie die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht. De commissie wordt voorgezeten door de heer J.C. Christiaens, HRM-partner bij BNP Accountancy & Advies, Nijverheidsweg 6, 4854 MT Bavel (0165-433618).
- 1.11. **Houder**
Degene die de zeggenschap heeft over de persoonsregistratie.
- 1.12. **Persoonsgegevens**
Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon.
- 1.13. **Persoonsregistratie**
Een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch wordt aangelegd.
- 1.14. **Verstrekken van gegevens uit een persoonsregistratie**
Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens voor zover zulks geheel of grotendeels steunt op gegevens die in die persoonsregistratie zijn opgenomen, of die door verwerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.
- 1.15. **Verstrekken van gegevens aan een derde**
Verstrekken van gegevens uit een persoonsregistratie aan een persoon of instantie buiten de organisatie van de houder, met uitzondering van het verstrekken aan de bewerker of de geregistreerde.
- 1.16. **Gedragscode**
Een besluit van een of meer organisaties, representatief voor de sector waarop het besluit betrekking heeft, houdende in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer gestelde regels of gedane aanbevelingen ten aanzien van persoonsregistraties.

2. *Ingangsdatum en geldigheid reglement*

Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van de registratie. Het reglement is per 2 januari 2001 in werking getreden en nadien geactualiseerd. Het reglement is bij de houder in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

In geval van overdracht of overgang van de registratie dienen de geregistreerden van dit feit in kennis worden gesteld, opdat tegen overdracht of overgang van op hun persoon betrekking hebbende gegevens bezwaar kan worden gemaakt. Dit reglement kan worden gewijzigd bij besluit van de directie.

3. *Omschrijving van een klacht*

- 3.1. Iedere op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Frame of één van haar medewerkers. Een klacht kan ook betrekking hebben op derden die in opdracht van Frame werkzaamheden ten behoeve van kandidaten van Frame hebben verricht.
- 3.2. Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de klacht niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- 3.3. Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt ontevredenheid over het advies dat door Frame is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Evenmin wordt als klacht in het kader van dit reglement aangemerkt klachten betrekking hebbend op algemeen (wettelijk) beleid en klachten betrekking hebbende op algemeen bindende voorschriften en beleidsregels.

4. *Het indienen van een klacht*

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of het woord "klacht" in de brief voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van Frame die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aanklager vragen zijn klacht op schrift te zetten.

Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een medewerker van Frame.

De klacht moet aan de volgende, minimale, eisen voldoen:

- a. De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
- b. De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- c. De klager dient aan te geven tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
- d. De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de klacht heeft plaatsgevonden.
- e. De klager dient een beschrijving te geven van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.

- 4.1. Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Frame.
- 4.2. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
- 4.3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 4.4. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. De klager behoudt echter te allen tijde het recht een klacht in te dienen.
- 4.5. Klachten dienen te worden gericht tot de directie van Frame.
- 4.6. Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.
- 4.7. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
- 4.8. De medewerker van Frame waarop de klacht betrekking heeft of Frame als bedrijf kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

5. De ontvangstbevestiging

- 5.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- 5.2 De ontvangstbevestiging bevat:
 - een vermelding van de datum waarop de bejegening of het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
 - de vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
 - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.
- 5.3. Indien van toepassing, bijvoorbeeld in het geval er sprake is van jobcoaching, wordt de klacht ook gemeld aan de arbeidsdeskundige van het UWV.

6. De beantwoording van de klacht

- 6.1. De klacht wordt binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- 6.2. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.
- 6.3. Indien de behandeling van de klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.
- 6.4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
- 6.5. De beslissing op de klacht omvat:

- een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals Frame deze ziet;
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht;
 - een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden genomen.
- 6.6. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Frame.
- 6.7. Ingeval artikel 5.3 van toepassing is kan klager, indien deze meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgewikkeld, zijn klachtdossier voorleggen aan de arbeidsdeskundige.

7. De behandeling van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- 7.1. Klachten worden afgehandeld door de directie.
- 7.2. Indien de directie te nauw betrokken is bij het afhandelen van een klacht, kan een adviescommissie worden benoemd die wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter, of zal de klacht worden afgehandeld door een niet direct betrokken directielid.
- 7.3. Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere medewerker van Frame gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Frame en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden die voor Frame werkzaamheden verricht aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst afgesloten met Frame.
- 7.4. Het oordeel van de adviescommissie als bedoeld in artikel 7.2 is bindend.

8. Het inzien van stukken en het horen van de klager

- 8.1. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 8.2. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- 8.3. Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 8.4. De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
- 8.5. Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft gestuurd.
- 8.6. Diegene waarop de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt wat zowel naar de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft gestuurd wordt. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

9. De rapportage over de klachten

- 9.1. Iedere maand stelt de directie van Frame een rapportage op over de behandeling van klachten.
- 9.2. De opdrachtgever van Frame ontvangt eens per kwartaal een rapportage over de behandeling van klachten van haar kandidaten.
De rapportage aan de opdrachtgever bevat de volgende informatie:
 - het aantal ontvangen klachten;
 - de aard van de klachten;
 - het aantal gegronde klachten;
 - het aantal ongegronde klachten onder vermelding van redenen en verklaringen;
 - de getroffen maatregelen op de klachten.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1: Algemene bepalingen en begripsbepalingen

Dit artikel geeft de algemene bepalingen aan en geeft een verklaring voor de meest voorkomende en gebruikte woorden in het reglement.

Artikel 2: Ingangsdatum en geldigheid reglement

Het klachtenreglement heeft een geldigheid vanaf 2 januari 2001 en zal onverminderd eventuele wettelijke bepalingen van kracht blijven. In geval van overdracht of overgang van de registratie dienen de geregistreerden van dit feit in kennis worden gesteld opdat tegen de overdracht of overgang van op hun persoon betrekking hebbende gegevens bezwaar gemaakt kan worden. Het reglement is bij houder in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

Artikel 3: Omschrijving van een klacht

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van Frame of een medewerker van derden die in opdracht van Frame werkzaamheden hebben uitgevoerd, die worden geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter aan de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen. Frame dient haar assistentie te bieden om de klacht op schrift te stellen.

Artikel 4: Het indienen van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht kunnen indienen en waar een klacht naar toe kan worden gestuurd.

De kring van klagers kent eigenlijk nauwelijks beperkingen; eenieder kan een klacht indienen. De gedraging waarover geklaagd wordt, hoeft niet persé jegens de klager zelf te hebben plaatsgevonden. De mogelijkheid om klachten in te dienen is echter ook weer niet geheel onbegrensd. Degene die de klacht behandelt, is bevoegd van de behandeling af te zien indien de klager onvoldoende belang heeft bij behandeling van zijn klacht. Enig aanwijsbaar belang dient de klager wel te hebben bij de behandeling van zijn klacht, al zal dit belang in de praktijk snel aanwezig worden geacht. Anonieme klachten worden niet behandeling genomen.

Artikel 4.4. geeft degene die de klacht dient af te handelen de mogelijkheid van behandeling af te zien, indien meer dan een jaar is gewacht met het indienen van de klacht. De klager behoudt echter altijd het recht een klacht in te dienen. Verwacht mag worden dat klagers niet al te lang wachten met het indienen van een klacht.

Bij klachten die pas geruime tijd na het gebeuren worden ingediend, is het veelal onmogelijk de feiten nog te achterhalen. Bovendien kan men zich afvragen of de klager na zo lange tijd nog wel belang heeft bij de behandeling van zijn/haar klacht. Het is echter ook denkbaar dat de klager goede redenen heeft voor het pas laat indienen van zijn/haar klacht. In dat geval kan de klacht toch worden

behandeld, ook als er meer dan een jaar verstreken is sinds datgene waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 4.6. bepaalt derhalve dat de klacht moet worden gericht tot degene die in artikel 7 wordt aangewezen als de behandelende instantie.

Artikel 5: De ontvangstbevestiging

Het is een goed gebruik dat een kandidaat die zich schriftelijk tot Frame richt, een ontvangstbevestiging krijgt als onmiddellijke beantwoording van de brief niet mogelijk is.

In artikel 5.1. is dit voor alle duidelijkheid nog eens vastgelegd.

In artikel 5.2. is aangegeven welke informatie de ontvangstbevestiging tenminste dient te bevatten.

In artikel 5.3. is, ingeval er sprake is van bijvoorbeeld een dienst als jobcoaching in opdracht van of bekostigd door het UWV, opgenomen dat de klacht ook wordt gemeld aan de arbeidsdeskundige.

Artikel 6: De beantwoording van de klacht

Het is de bedoeling dat de klacht binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht wordt afgehandeld. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding wat hiervan de reden is.

Aangezien de klager zich schriftelijk tot Frame heeft gewend, is het vanzelfsprekend dat hij/zij ook een schriftelijke reactie ontvangt op zijn/haar brief. Artikel 6.3. bepaalt dit voor alle duidelijkheid. De klager krijgt ook een schriftelijk bericht als van behandeling van de klacht wordt afgezien op grond van artikel 4.

Artikel 6.5. geeft aan uit welke elementen een beslissing over een klacht moet zijn opgebouwd. Het oordeel over de klacht kan zijn dat de klacht gegrond is of dat deze ongegrond is. Soms is het echter niet goed mogelijk vast te stellen wat er nu precies is voorgevallen. Ook kan het zijn dat de klager geen behoefte meer heeft aan een oordeel over zijn/haar klacht, omdat zijn/haar probleem inmiddels al is opgelost. In die gevallen kan een beoordeling van de klacht achterwege blijven. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste norm voor dit klachtenreglement is die van de zorgvuldigheid.

Er kan een onderscheid worden gemaakt in drie categorieën:

- Zorgvuldigheid ten aanzien van de procesgang. Dit houdt in een voortvarende en correcte gevalsbehandeling en een actieve informatieverstrekking;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van die voorzieningen in en van de organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op de toegankelijkheid van de organisatie, zowel fysiek als telefonisch, alsmede de voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van de houding en/of het gedrag van een medewerker.

Van een medewerker van Frame en van een medewerker van derden die werkzaamheden voor Frame verricht, wordt verwacht dat hij/zij de kandidaten correct bejegt, dat hij/zij aanvragen onbevooroordeeld behandelt en dat hij/zij een klantgerichte opstelling jegens kandidaten toont. Bij de beoordeling of een klacht al dan niet gegrond is, kan in de eerste plaats worden gekeken naar geldende afspraken of de normen die Frame zichzelf heeft gesteld. Zijn dergelijke afspraken of normen er niet, dan zal op basis van de geldende fatsoensnormen moeten worden bepaald of een gedraging zorgvuldig genoemd kan worden.

In artikel 6.7. wordt een relatie gelegd met artikel 5.3. Indien van toepassing heeft klager de mogelijkheid om, wanneer hij of zij het niet eens is met de afhandeling van de klacht, het klachtdossier voor te leggen aan de betrokken arbeidsdeskundige van het UWV.

Artikel 7: De behandeling van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een te behandelen.

Artikel 8: Het inzien van stukken en het horen van de klager

Voor de goede orde is in artikel 8.1. opgenomen dat de klager tijdens de behandeling van zijn/haar klacht recht heeft op inzage van zijn/haar dossier. Op de dossiers van Frame, ook die dossiers die in het kader van de behandeling van klachten worden aangelegd, is het privacyreglement van Frame van toepassing.

Een zorgvuldige behandeling van een klacht vereist dat er recht wordt gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor. Het is echter niet in alle gevallen zinvol de klager ook mondeling zijn standpunt naar voren te laten brengen. Als er feiten en omstandigheden vaststaan, heeft het horen van de klager nauwelijks toegevoegde waarde. Integendeel: dat zou leiden tot extra kosten en onnodig tijdverlies. Er is daarom afgezien van het horen van de klager als algemene verplichting op te nemen.

Artikel 9: De rapportage over de klachten

De behandeling van klachten geeft Frame inzicht in haar functioneren. Naar aanleiding van dergelijke signalen zullen zaken die niet goed lopen worden bijgesteld. Vandaar dat er een registratie plaatsvindt van de behandeling van klachten.

De opdrachtgever van Frame krijgt eveneens periodiek een rapportage over de behandeling van klachten van haar kandidaten.