

## **REGELING KLACHTBEHANDELING N.V. Empatec**

### **Voorwoord**

De N.V. Empatec, waaronder Pastiel en Empathiek B.V. (hierna Empatec), hecht er waarde aan dat werknemers, maar ook uitzendkrachten, deelnemers aan reïntegratie- en toeleidingstrajecten, klanten, kortom alle personen die te maken hebben met de dienstverlening van Empatec, hun klachten kunnen uiten. Het doel van de klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van de klacht, voor zover Empatec verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Een klacht kan ook voor Empatec leerzaam zijn. Wanneer een klacht wordt geuit over Empatec als organisatie dan wel een medewerker van Empatec dan vindt Empatec het belangrijk dat de klacht op een eenduidige manier behandeld wordt, er hoor- en wederhoor wordt toegepast. Om die reden stelt Empatec een klachtencoördinator aan, die de Algemeen Directeur/Bestuurder van Empatec adviseert omtrent de afhandeling van de klacht.

Dit klachtenreglement is een aanvulling op andere (klachten)regelingen. Werknemers die vallen onder de WSW hebben op basis van de CAO de mogelijkheid om een geschil met de werkgever voor te leggen aan de geschillencommissie. Medewerkers die onder de CAO SGO vallen of onder de arbeidsvoorwaarden van de N.V. kunnen eveneens naar de externe geschillencommissie. Medewerkers die menen slachtoffer te zijn van ongewenste omgangsvormen kunnen zich wenden tot een interne commissie die zich bezighoudt met ongewenste omgangsvormen voor zover de klacht niet naar behoren is afgewikkeld kan de medewerker vervolgens naar een onafhankelijke externe commissie. Voor zover personen, werknemers, uitzendkrachten, deelnemers aan reïntegratietrajecten, klanten geen beroep kunnen doen op bestaande regelingen, maar wel een klacht hebben, kunnen zij conform deze regeling hun klacht kenbaar maken.

Voor deelnemers/cliënten die bij Empatec gebruik maken van de jobcoachvoorziening, erkend door het UWV, geldt bovendien nog dat indien klager meent dat diens klacht niet naar behoren is afgehandeld, klager dit kan voorleggen aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.

### **De Regeling**

#### **I ALGEMENE BEPALINGEN**

##### **Artikel 1 Definitie klacht**

- a. Een melding van een afwijking van een afspraak, of een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Empatec of
- b. Een uiting van ontevredenheid over de behandeling door medewerkers van Empatec of medewerkers van samenwerkingspartners van Empatec.

##### **Artikel 2 Klachtrecht**

2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Empatec zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de klachtcoördinator van Empatec.

2.2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Empatec, wordt aangemerkt als een gedraging van Empatec.

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

3.1. Empatec draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten over haar gedragingen.

3.2. Empatec wijst een klachtencoördinator aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. Empatec wijst tevens een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

### **Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencoördinator**

4.1. De klachtencoördinator kan besluiten klager en aangeklaagde op te roepen voor een hoorzitting, waarbij partijen zich kunnen laten bijstaan door een vertegenwoordiger.

4.2. Zowel klager als aangeklaagde is niet verplicht voor de klachtencoördinator te verschijnen teneinde te worden gehoord.

4.3. De hoorzittingen van de klachtencoördinator vinden plaats achter gesloten deuren.

4.4. Van de vergaderingen van de klachtencoördinator wordt een verslag gemaakt dat niet openbaar is, maar dat aan zowel klager als aan de Algemeen Directeur wordt toegezonden.

4.5. Wanneer het onderzoek is afgesloten stelt de klachtencoördinator een advies op, waarin deze zijn bevindingen, zijn oordeel aan de Algemeen Directeur weergeeft.

4.6. Het advies van de klachtencoördinator wordt met samen met het besluit van de Algemeen Directeur ter kennis gebracht aan alle belanghebbenden.

### **Artikel 5 Beroepsrecht**

5.1. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over de gedraging van Empatec kan geen beroep worden ingesteld. Indien klager een cliënt is, die bij Empatec gebruik maakt van de jobcoachvoorziening erkend door het UWV, en meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager dit voorleggen aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.

5.2. Het beroepsrecht bij het UWV wordt in de beantwoording op de klacht aan klager aangegeven.

## **II BEHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 6 Indiening klacht**

6.1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging tegen de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 14 van overeenkomstige toepassing.

6.2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

6.3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

6.4. Er is een online klachtenformulier beschikbaar op de internet pagina van Empatec onder [Klachten & Privacy - Empatec](#).

### **Artikel 7 Tegemoetkoming klacht**

Zodra Empatec naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de regeling.

### **Artikel 8 Ontvangst en doorzendplicht**

8.1. Empatec bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht.

8.2. Empatec zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie, dan wel commissie bevoegd is, naar die instantie, dan wel commissie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

8.3. Empatec zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

### **Artikel 9 Onafhankelijke behandeling**

De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit is alleen anders indien het een klacht betreft over een gedraging van de Algemeen Directeur.

### **Artikel 10 Geen behandeling klacht**

10.1. Empatec is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 5 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- e. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
- f. waarvoor het Empatec een andere klachtenregeling heeft vastgesteld.

10.2. 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 met een motivatie waarop besluit is gebaseerd de klacht niet in behandeling te nemen.

### **Artikel 11 Informeren beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift als ook de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### **Artikel 12 Hoor en wederhoor**

12.1. Empatec stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

12.2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

### **Artikel 13 Termijn klachtafhandeling**

13.1. Empatec handelt de klacht af binnen zes weken. Empatec heeft als streven klachten binnen drie weken af te handelen.

13.2. Empatec kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt

schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 14 Informeren over uitkomst onderzoek**

14.1. De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

14.2. Het advies van de klachtencoördinator wordt samen met het besluit van de Algemeen Directeur ter kennis gebracht aan alle belanghebbenden.

#### **Artikel 15 Registratie en evaluatie**

Empatec draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het kader van kwaliteit geëvalueerd.

### **III SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 16 Bekendmaking**

De Algemeen Directeur van Empatec maakt de inhoud van deze regeling binnen Empatec bekend. De regeling wordt op de website van Empatec geplaatst.

#### **Artikel 17 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: "Regeling klachtbehandeling Empatec 2022".

#### **Artikel 18 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2022

Aldus vastgesteld door,  
N.V. Empatec NV

R. Geerling  
Algemeen Directeur