

## **Klachtenregeling**

In een organisatie als PIBLW-Reïntegratie moet veel geregeld worden, is er veel direct contact tussen medewerkers en klanten en worden er ook beslissingen genomen waar je als klant mee geconfronteerd wordt.

Het kan voorkomen dat je je als klant hierdoor soms benadeeld voelt.

Wij vinden dat je dan de mogelijkheid moet hebben dit kenbaar te maken.

In ieder geval moet je een klacht altijd kunnen bespreken.

Je kunt hiervoor bij verschillende personen terecht.

De personen bij wie je terecht kunt zijn je casemanager, personal coach, de trainer/docent, de leidinggevende, de coördinator en de directeur.

Je bepaalt zelf naar wie je toegaat, in principe bespreek je je klacht eerst met de persoon in kwestie indien dat mogelijk is.

Soms kan dat vanwege de aard van het probleem niet of kom je er via zo'n gesprek nog niet uit. In dat geval is er een klachtenregeling om gebruik van te maken.

Beide klachtenregelingen zijn schriftelijk vastgelegd en liggen op elke vestiging ter inzage. Op aanvraag wordt een exemplaar verstrekt via het hoofdkantoor. Ook kun je deze inzien via de website [www.piblw.nl](http://www.piblw.nl).

P. v.d. Kieboom,  
Directeur.

# KLACHTENREGLEMENT PIBLW-Reïntegratie (algemeen) (herziene versie)

## Paragraaf 1

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1.

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

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. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van PIBLW-Reïntegratie BV zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij PIBLW-Reïntegratie;
2. Onder medewerkers van PIBLW-Reïntegratie BV, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van PIBLW-Reïntegratie BV werkzaamheden ten behoeve van klanten/cliënten van PIBLW-Reïntegratie hebben verricht.

#### Artikel 3.

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij PIBLW-Reïntegratie BV worden ingediend;
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam en het adres van de betrokkene,
  - b. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft,
  - c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
  - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
3. 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:
  - a. de datum waarop betreffende klacht is gemeld door betrokkene,
  - b. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden,
  - c. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft,
  - d. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure,
  - e. de vermelding van een contactpersoon tot wie betrokkene zich desgewenst kan wenden.

## Paragraaf 4

### Wijze van behandeling

#### Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende/coördinator van de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede)betrokkenheid van de leidinggevende/coördinator wordt de klacht behandeld door de directeur;
2. PIBLW-Reïntegratie BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld,
  - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. 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 de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### Artikel 7.

1. PIBLW-Reïntegratie BV stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### Artikel 8.

1. PIBLW-Reïntegratie BV handelt de klacht af binnen vier weken na indiening;
2. PIBLW-Reïntegratie BV kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

#### Artikel 9.

PIBLW-Reïntegratie BV 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

### Beroepsrecht

#### Artikel 10

1. Betrokkene kan tegen de genomen beslissing in beroep gaan bij de aan de Commissie van beroep (Geschillencommissie). De Commissie van Beroep oordeelt over de door klanten ingestelde beroepen.
2. Voor de werking van deze Commissie wordt verwezen naar hetgeen daarover is vastgelegd binnen PIBLW-Reïntegratie BV.
3. De uitspraak van de Commissie is bindend voor betrokkenen, behoudens het gestelde in lid 5.
4. De uitspraak van de Commissie wordt –met redenen omkleed- binnen 5 werkdagen aan betrokkenen toegezonden. In alle gevallen wordt de uitspraak van de Commissie toegezonden aan de directeur.

5. De directie kan de uitspraak van de Commissie van Beroep niet bindend beschouwen, indien deze uitspraak strijdig is met de wet en/of regelgeving. De directie deelt binnen veertien dagen na ontvangst van de uitspraak dit niet bindend verklaren aan de Commissie van Beroep en de betrokkenen schriftelijk mede omkleed met redenen. Tevens verzoekt de directie de Commissie van Beroep tot een nieuwe uitspraak te komen.
6. Bij bewust ten onrechte ingediende klachten volgen sancties en worden de kosten volledig in rekening gebracht.

## *Paragraaf 6* **Registratie**

### *Artikel 11.*

1. PIBLW-Reïntegratie BV draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen;
2. PIBLW-Reïntegratie BV zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.
3. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt van de geregistreerde klachten en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.

## *Paragraaf 7* **Blik op Werk**

### *Artikel 12.*

1. Met ingang van 2016 beschikt de stichting Blik op Werk over een klachtenlijn voor inburgeraars. Deze stichting ziet toe op de naleving van de voorschriften van het Keurmerk BoW. Deze klachtenlijn is op werkdagen tussen 13:00 en 16:00 telefonisch bereikbaar: **030 - 3030 645**

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht bij PIBLW kunt u via deze lijn contact opnemen met Blik op Werk. Eventueel kunnen zij u ook helpen bij het indienen van een klacht bij PIBLW-Reïntegratie.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht door de inburgeraar worden ingediend bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk

## *Paragraaf 8* **Slotbepalingen**

### *Artikel 13.*

1. Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op de hoofdvestiging van PIBLW-Reïntegratie BV en op de diverse regio-vestigingen van PIBLW-Reïntegratie, tevens wordt deze gepubliceerd op de website van PIBLW-Reïntegratie;
2. Op verzoek wordt aan eenieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

### *Artikel 14.*

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2003.

Terneuzen, 1 januari 2003

Herziene versie 1 november 2018.

P.M.M. van den Kieboom  
Directeur PIBLW-Reïntegratie BV.