

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkkracht

blad 1

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Salude Werk en Inkomen BV en/of Serin bedrijven -hierna allen te noemen Serin- of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Serin werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Serin hebben verricht. Serin kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van Serin duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van Serin neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, aan de hand van eisen met betrekking tot (Europese) aanbestedingen die door Serin zijn aangeleverd, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

- 1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.
- 1.2 Persoonsgegevens
Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.3 Verwerking van persoonsgegevens
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van de Serin.
- 1.4 Klacht
Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Serin of één van haar medewerkers.
- 1.5 Klager
Degene die een klacht indient.
- 1.6 Medewerker
Alle personen, werkzaam in de organisatie van Serin, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.7 Cliënt
Een natuurlijke persoon waarvoor Serin van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.
- 1.8 Opdrachtgever
Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Serin een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
- 1.9 Directie
De directie van Serin is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Serin.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkkracht

blad 2

- 1.10 Derden
Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Serin.
- 1.11 Hoofdkantoor
De locatie waar de directie zetelt.
- 1.12 Adviescommissie
Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

- 2.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Serin of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Serin werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Serin hebben verricht.
- 2.2 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 onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- 2.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door Serin is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep;
 - Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
 - Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

Artikel 3. Het indienen van een klacht

- 3.1 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 Serin die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.

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

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 3

- 3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:
- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
 - De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
 - De klager dient aan te geven op welk Serin kantoor en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
 - De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
 - De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.
- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Serin.
- 3.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
- 3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.
- 3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij de betreffende vestiging van Serin en te zijn gericht aan het management.
- 3.8 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.
- 3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
- 3.10 De Serin medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of Serin als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

- 4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis 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 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.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 4

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

- 5.1 De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- 5.2 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.
- 5.3 Indien de behandeling van een 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.
- 5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 5.5 De beslissing op de klacht bevat:
 - Een weergave van de klacht;
 - Een weergave van de feiten zoals Serin 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 ondernomen zijn of zullen worden.
- 5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Serin.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

- 6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.
 - Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een vestiging, dan wordt de klacht behandeld door de directie van Serin;
 - Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van het hoofdkantoor, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
 - Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen;
- 6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere Serin medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Serin en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor Serin werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 5

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.

- 7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- 7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 7.4 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.
- 7.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.
- 7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Artikel 8. Slotbepalingen

- 8.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
- 8.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.
- 8.3 Het reglement is per 1 januari 2004 in werking getreden. Het reglement is bij Serinin te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 6

Artikelsgewijze toelichting op het klachtenreglement

Hier wordt per artikel een toelichting op het klachtenreglement gegeven. Serin streeft ernaar dat alles uit het klachtenreglement duidelijk en begrijpbaar is.

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Begonnen wordt met een aantal algemene onderwerpen. Zo wordt uitgelegd waarom Serin een klachtenreglement heeft gemaakt en hoe de ontwikkeling van het klachtenreglement tot stand is gekomen.

Het klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij Serin worden ingediend. Dit laat onverlet dat sommige medewerkers van Serin gehouden zijn aan een beroepscode. Deze beroepscodes hebben soms eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement dus niet op van toepassing.

Tevens worden een aantal begrippen uitgelegd die veel in het klachtenreglement voorkomen.

Artikel 2. Omschrijving van de klacht

In dit artikel wordt aangegeven wat door Serin onder een klacht wordt verstaan. Hierbij wordt een zeer ruim begrip gebruikt, zodat heel veel uitingen van onvrede hieronder vallen. Die onvrede moet wel te maken hebben met een medewerker van Serin of iemand die voor Serin werkt.

Een uiting van onvrede kan eerst worden behandeld door daarover in gesprek te gaan. Blijft u ontevreden dan kunt u altijd een klacht indienen.

In lid 3 worden een aantal uitzonderingen gemaakt op het begrip klacht. Niet als klacht wordt gezien:

- Wanneer u het niet eens bent met de inhoud van een advies zoals die door een medewerker van Serin is gemaakt en naar de opdrachtgever wordt verstuurd.
Bent u het niet eens met de inhoud van een advies dan kunt u geen klacht indienen. U kunt echter wel op een andere manier uw klacht kwijt. U kunt namelijk "bezwaar aantekenen". Wanneer uw klacht betrekking heeft op een wet. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want Serin moet de wet volgen;
- Wanneer uw klacht betrekking heeft op bindende beleidsregels en voorschriften. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want Serin dient in dat geval die beleidsregels en voorschriften te volgen.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Begonnen wordt met aan te geven dat het begrip "klacht" ruim wordt uitgelegd door Serin Zelfs wanneer u niet het woordje "klacht" in de brief hebt gezet, maar uit de brief wel blijkt dat u ontevreden bent, kan de brief als klacht worden gezien. Ook wanneer u heeft gezegd dat u ontevreden bent, kan dit als een klacht worden gezien. In dat geval zal de medewerker van Serin aan u vragen om de klacht op papier te zetten.

In lid 2 wordt aangegeven waar de brief met uw klacht sowieso aan dient te voldoen:

- U dient uw naam en uw woonadres in de brief te vermelden. Dit stelt Serin in de gelegenheid een brief met een antwoord aan u te sturen;
- U dient aan te geven op welke datum u de brief hebt geschreven;
- U dient in de brief aan te geven tegen welke medewerker van Serin de klacht is gericht.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 7

- Tevens dient u in de brief aan te geven naar welke vestiging van Serin u de brief verzendt. In de regel zal dit de vestiging van Serin zijn waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad;
- U dient in de brief aan te geven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Het "wanneer" geeft u aan door een datum of een periode te noemen;
- U dient in de brief aan te geven wat zich ongeveer tussen u en de medewerker van Serin heeft afgespeeld waardoor u nu een brief met een klacht schrijft.

Niet alleen cliënten van Serin, maar ook andere personen kunnen een klacht bij Serin indienen. Deze personen dienen daar wel een belang bij te hebben en dienen dit ook aan te kunnen tonen. Heeft een persoon te weinig belang dan hoeft de klacht niet door Serin te worden behandeld.

Serin hoeft een klacht ook niet in behandeling te nemen wanneer de naam en woonadres niet op de brief met de klacht zijn vermeld.

U mag altijd een klacht indienen. De klacht hoeft echter niet door Serin te worden behandeld wanneer de situatie, waar u over klaagt, al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

In lid 7 wordt aangegeven waar u uw brief naar toe dient te sturen. Dit is altijd een Serin vestiging. Meestal is dat de vestiging van Serin waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad. Wanneer u een cliënt bent van Serin dan heeft u hoogstwaarschijnlijk brieven of iets dergelijks van Serin ontvangen. Op dit briefpapier staat het adres van de vestiging van Serin. Bent u geen cliënt van Serin of heeft u geen adres van Serin bij de hand, dan staat het adres op Internet (www.serin.nl). U dient in de brief aan te geven dat de brief is bedoeld voor "het management".

Wanneer u per ongeluk toch de brief met de klacht naar de verkeerde vestiging of medewerker van Serin verstuurt, dan zorgt Serin ervoor dat de brief toch bij de juiste vestiging en de juiste medewerker terechtkomt.

U mag de hulp van iemand anders inschakelen bij het indienen van uw klacht. Serin kan dan wel vragen om een schriftelijke verklaring waarin staat dat u wenst dat die andere persoon u helpt. In deze schriftelijke verklaring dient de naam te staan van de persoon die u helpt en u dient uw handtekening op de verklaring te zetten. Ook Serin mag de hulp inschakelen van iemand die niet werkzaam is bij Serin.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

Wanneer u een brief met een klacht heeft ingediend dan ontvangt u daarvan binnen enkele dagen van Serin een bericht, de zogenaamde ontvangstbevestiging. In dit bericht staat in ieder geval dat wij uw brief met de klacht hebben ontvangen.

In lid 2 staat wat er allemaal in de ontvangstbevestiging staat:

- Er wordt aangegeven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waartegen u een klacht heeft ingediend. Het "wanneer" wordt aangegeven met een datum of een periode;
- Er staat kort vermeld tegen welke situatie u een klacht heeft ingediend;
- Er wordt aangegeven wanneer Serin uw klacht heeft afgehandeld en wanneer u daar schriftelijk bericht van krijgt;
- Er wordt aangegeven, mocht u in de tussentijd nog vragen of opmerkingen hebben, naar wie u kunt bellen;

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 8

- Ook wordt aangegeven hoe de behandeling van de klacht ongeveer verder zal verlopen, bijvoorbeeld of de klacht bij de juiste vestiging is aangekomen en welke medewerker van Serin de klacht verder afhandelt.

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

De klacht wordt binnen zes weken door Serin behandeld, nadat de klacht is ingediend bij Serin. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Serin. In deze brief wordt ook aangegeven waarom de klacht niet door Serin wordt behandeld.

Het kan voorkomen dat het Serin niet lukt om de in de ontvangstbevestiging aangegeven termijn, waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld, te halen. In dat geval ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Serin. In deze brief wordt aangegeven binnen welke termijn uw klacht nu wel wordt afgehandeld. Ook wordt in de brief aangegeven waarom het Serin niet is gelukt om uw klacht binnen de eerste termijn te behandelen.

Indien Serin uw klacht heeft behandeld ontvangt u een brief van Serin waarin de beslissing op uw klacht wordt vermeld.

In het vijfde lid wordt aangegeven wat er allemaal in die brief van Serin staat:

- Uw klacht wordt kort beschreven;
- Serin geeft van haar kant aan hoe zij over de klacht denkt;
- Serin geeft aan of men het met de klacht eens is en zal dit ook in de brief uitleggen;
- Wanneer Serin zich kan vinden in uw klacht dan zal de term "gegrond" in de brief worden vermeld. Kan Serin zich niet vinden in uw klacht, dan wordt de term "ongegrond" in de brief vermeld.
- Wanneer Serin door uw klacht nog verdere maatregelen neemt dan zal dit eveneens in de brief worden aangegeven.

Indien Serin zich niet kan vinden in uw klacht en er dus de term "ongegrond" in de brief staat aangegeven, dan zal Serin u er in die brief ook op wijzen dat u met uw klacht naar de opdrachtgever van Serin kan gaan.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

Alle klachten worden door de directie van Serin afgehandeld.

Alle medewerkers van Serin hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht staat in de arbeidsovereenkomst tussen Serin en haar medewerkers. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor medewerkers die niet bij Serin in dienst zijn, maar wel werkzaamheden voor Serin uitvoeren. Bij de afhandeling van uw klacht moet wel rekening worden gehouden met deze geheimhoudingsplicht.

Klachtenreglement

Salude Werk en Inkomen BV.
tevens handelend onder de namen;
Serin Werk en Inkomen
Serin Expertsz
Serin Werkracht

blad 9

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager

Wanneer u een klacht heeft ingediend dan kunt u aan Serin vragen om de stukken in te zien die met die klacht te maken hebben. Tevens kunt u bij Serin een verzoek indienen om uw klacht nader toe te lichten.

Ook kan Serin u verzoeken uw klacht nader toe te lichten. Serin zal u altijd vragen uw klacht nader toe te lichten, indien Serin en u heel verschillend denken over de klacht.

Indien Serin u verzoekt uw klacht nogmaals nader toe te lichten, dan zal Serin die uitleg op papier zetten. U krijgt dit verslag op papier toegestuurd. Ook de medewerker van Serin waartegen uw klacht is gericht ontvangt dit verslag.

Indien uw klacht is gericht tegen een medewerker van Serin mag ook deze persoon een toelichting geven. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt door Serin. Dit verslag wordt zowel naar u als naar de betreffende medewerker van Serin verstuurd.

Artikel 8. Slotbepalingen

In deze bepaling komen een aantal afsluitende onderwerpen aan de orde.

In lid 1 wordt aangegeven dat het klachtenreglement in principe blijft bestaan en u er dus altijd een beroep op kunt doen. Het klachtenreglement kan wel worden aangepast. Dit moet goedgekeurd worden door de directie van Serin..

Het laatste lid geeft aan per wanneer het klachtenreglement in werking is getreden. Dit is per januari 2004. Verder wordt aangegeven dat u het klachtenreglement kunt inzien op iedere locatie Serin en op het hoofdkantoor van Serin te Leiderdorp. Indien u dat wenst, kunt u het klachtenreglement ook meenemen of van de website downloaden.