

## Klachtenreglement Stichting Blik op Werk 2024

### Artikel 1. Definities

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Blik op Werk*: Stichting Blik op Werk, gevestigd te Utrecht;
- b. *klacht*: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Blik op Werk;
- c. *medewerker*: eenieder die onder verantwoordelijkheid van Blik op Werk werkzaamheden verricht voor Blik op Werk, ongeacht of hij in dienst is van Blik op Werk of anderszins werkzaam is voor Blik op Werk;
- d. *klager*: diegene die een klacht indient bij Blik op Werk.

### Artikel 2. Bevoegdheid tot indienen klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Blik op Werk of één van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Blik op Werk.
2. Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.
3. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van Blik op Werk, voor zover deze gedraging aan Blik op Werk kan worden toegerekend.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### Artikel 3. Wijze van indienen klacht

1. Klager dient zijn klacht elektronisch; naar het e-mailadres: [servicedesk@blikopwerk.nl](mailto:servicedesk@blikopwerk.nl) of per post; Postbus 2707, 3500 GS Utrecht, aan Blik op Werk te zenden.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
  - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
  - b. datum van het ontstaan van de klacht;
  - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

### Artikel 4. Onafhankelijkheid

De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.



### **Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Blik op Werk schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst daarvan.

### **Artikel 6. Klacht niet in behandeling nemen**

Blik op Werk is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:  
de klacht niet voldoet aan het in artikel 3 bepaalde;

- a. Blik op Werk niet het onderwerp van de klacht is;
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediend;
- c. klacht is behandeld;
- d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;
- e. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar bij de Raad van Bestuur kan indienen of had kunnen indienen;
- f. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, danwel onderworpen is geweest.
- g. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door Blik op Werk van op de hoogte gesteld.

### **Artikel 7. Gelegenheid tot horen**

1. Blik op Werk stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Indien Blik op Werk over gaat tot het horen van klager zal Blik op Werk daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door Blik op Werk aan klager worden gezonden.

### **Artikel 8. Termijnen**

1. Blik op Werk informeert klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de afhandeling van diens klacht. Blik op Werk is bevoegd deze termijn één of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.

### **Artikel 9. Afhandeling klacht**

1. Blik op Werk stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht.
2. Blik op Werk stuurt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Blik op Werk stelt klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
4. Tegen de afhandeling van de klacht, het oordeel van Blik op Werk en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt kan geen bezwaar worden ingesteld bij de Raad van Bestuur van Blik op Werk.



5. Zodra Blik op Werk klager in diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

#### **Artikel 10. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement**

1. Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door Blik op Werk.
3. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Blik op Werk.

Vastgesteld te Utrecht op 30 mei 2024