

**Klachtenregeling EcoWare  
Werkfittrajecten UWV  
2021 - 2024**



## Klachtenregeling EcoWare UWV Werkfittrajecten

### Doel

- Recht te doen aan de klager
- Beter inzicht te krijgen op zaken die niet adequaat zijn afgehandeld en daarmee herhaling te voorkomen.

### Toepassingsgebied

Al de door Stichting EcoWare lopende en afgesloten Werkfittrajecten UWV

### Definities en afkortingen

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan stichting EcoWare, met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

#### 1. Werkwijze

- a. De ingekomen klacht wordt ontvangen via de post of E mail.
- b. Stichting EcoWare registreert de klacht in het klachtenregister. Klant, datum klacht, soort klacht
- c. Stichting EcoWare stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht binnen 5 werkdagen aan de klager.
- d. Binnen 21 werkdagen na binnenkomen van de klacht, zal stichting EcoWare de klager berichten over de bevindingen. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke partij.
- e. Eventuele verbeterpunten worden verwoord in het verbeterformulier. Stichting EcoWare vult het klachtenregister verder aan met datum reactie, datum afhandeling en resultaat
- f. Een maal per jaar zal de onafhankelijk partij de klachten bespreken met de directie en het bestuur van stichting EcoWare.

#### 2. Reglement

- a. Iedere klant van het Werkfittraject kan een klacht indienen bij stichting EcoWare. De klachten dienen betrekking te hebben op de werkzaamheden van stichting EcoWare voor, tijdens of na het Werkfittraject.
- b. Klachten worden schriftelijk ingediend bij stichting EcoWare. De brief dient een minimaal aantal gegevens te bevatten, te weten: datum, naam klager, adres, reden van indiening van de klacht, tegen wie de klacht is gericht en de handtekening van de klager. Als er relevante gegevens ontbreken, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld deze, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur, alsnog aan te vullen. Gebeurt dit niet (tijdig), dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

- c. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- d. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht, de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- e. Klachten worden niet in behandeling genomen, dan wel niet verder behandeld, indien de klacht:
  - anoniem is;
  - al eerder door stichting EcoWare in behandeling is genomen;
  - onvoldoende gewicht heeft, of als het belang van de klager onvoldoende of onduidelijk is, dit ter beoordeling door de onafhankelijke partij;
  - is ingediend, nadat de in het artikel 3 bedoelde termijn is verstreken.

### **3. Klachtenbehandeling**

Indien de klacht op grond van het bepaalde artikel 2 niet of niet verder in behandeling kan worden genomen, ontvangt de klager daarvan binnen 26 dagen na de ontvangstdatum bericht onder vermelding van de reden.

### **4. Onafhankelijk**

De behandelaar van de klacht is niet bij de klacht betrokken, EcoWare wijst daarvoor een onafhankelijke partij aan.

### **5. Klachtenafhandeling**

Uitgangspunt is dat de oplossing van een klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan. Binnen 21 dagen na de ontvangstdatum van de klacht, dient de klacht te zijn afgehandeld. De kwaliteitscoördinator neemt, als onafhankelijk medewerker, de klacht in onderzoek. De betrokken medewerker wordt gehoord en de klager wordt gehoord, indien de klager dit wenst.

### **6. Rapportage**

De resultaten hiervan worden vastgelegd in een rapportage, die wordt voorzien van conclusies, een advies en een antwoordbrief aan de klager.

### **7. Derde partij**

Indien de klager zich niet kan vinden in de geboden oplossing of het geboden antwoord, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan het UWV.

## **Klachtenformulier**

Indien u een klacht heeft over STICHTING ECOWARE dan kunt u ons een brief sturen en daar onderstaande tekst voor gebruiken.

Leerwerkbedrijf Stichting EcoWare  
Wattstraat 58  
2723 RD Zoetermeer  
(e) [Info@ecoware.nl](mailto:info@ecoware.nl)  
T.a.v. directie EcoWare

Plaats < plaats > datum <datum>

Rede van indienen van de klacht  
<Omschrijving van de klacht>

Tegen wie de klacht is gericht  
< Omschrijving van de klacht>

<Uw naam>

<Adres>

<Woonplaats>

Ondertekening

<uw handtekening>

#### **Informatie plicht**

Stichting EcoWare neemt de verantwoordelijkheid om haar klanten te informeren over deze procedure op haar website. In de SLA UWV is opgenomen dat stichting EcoWare werkt met deze procedure. Tijdens het intakegesprek zal de u als kant informeren over deze procedure die ook op te vragen is via de site [www.ecoware.nl](http://www.ecoware.nl)

Medewerkers van stichting EcoWare zijn op de hoogte van de procedures. Hiervoor zijn deze besproken met de medewerkers tijdens en voorafgaand het dienstverband