



## **KLACHTENREGLEMENT SARA WERKT**

### **1. Indienen van een klacht**

Het klachtenreglement wordt bij aanvang van de dienstverlening aan u (de klant) ter beschikking gesteld. SARA Werkt probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat een klant niet tevreden is over de geboden dienstverlening. SARA Werkt beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u schriftelijk aan SARA Werkt kenbaar maken. Een onafhankelijke medewerker van SARA Werkt zal uw klacht ontvangen, vastleggen in het klachtenregister en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

### **2. Behandeling van de klacht**

Uw klacht wordt binnen zes weken na ontvangstdatum afgehandeld.

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is. U krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door SARA Werkt bericht van ontvangst van de klacht.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt u uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

Een klacht wordt door SARA Werkt gemeld aan de betreffende Arbeidsdeskundige van het UWV en wordt opgenomen in het dossier.

### **3. Contact met de klant**

De medewerker die de klacht ontvangt, stemt inhoudelijk af met de (dossier)verantwoordelijke. De onafhankelijke medewerker neemt contact met u op voor het eerste, telefonische contact. Dit telefonische contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/of de klacht direct telefonisch op te lossen. Als dit niet lukt, dan wordt u uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Bij opgeloste klachten wordt een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken naar u verstuurd. In geval u meent dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan u escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.

### **4. Registratie afhandeling klacht**

De medewerker registreert de achtergrond van de klacht, de uitkomst en de doorlooptijd van de behandelde klacht in het klachtenmanagementsysteem.

SARA Werkt houdt een zorgvuldige administratie (klachtenmanagementsysteem) bij, waardoor zij te allen tijde, doch minimaal eens per jaar aan het UWV kan rapporteren over:

- Het totaal aantal ingediende klachten;
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

### **5. Eerste beroepsmogelijkheid**

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Het bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij SARA Werkt in Utrecht. U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand ontvangt u schriftelijk bericht over de uitspraak.

### **6. Tweede beroepsmogelijkheid**

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door SARA Werkt niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten.