



# MEEWERKEN.COM

ONTWIKKELING EN DAGBESTEDING

## Meewerken is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Natuurlijk is het voor iedereen het prettigst als problemen en klachten zo snel mogelijk worden opgelost. We adviseren daarom om in eerste instantie je coach aan te spreken als je het ergens niet mee eens bent. Samen kunnen we dan kijken of er een oplossing mogelijk is. Vaak is er sprake van een communicatie misverstand, dit kan dan snel worden opgelost.

Indien dit niet werkt kun je gebruikmaken van de klachtenprocedure. Deze staat hieronder omschreven:

## Klachtenreglement Meewerken.com

### 1-Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Meewerken.com B.V, statutair gevestigd te Soest, van Lenneplaan 69a, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op werkervaring, re-integratie of dagbesteding voor personen; rechtsgeldig vertegenwoordigers: Monica Falck en Dennis Klawer.

de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

de klacht: Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Meewerken.com, met betrekking tot haar diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een kandidaat of opdrachtgever waaruit blijkt dat aan zijn/haar verwachting niet is voldaan door Meewerken.com.

**Meewerken Soest**  
Van Lenneplaan 69a  
3768 XN Soest  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Zeist**  
Laan van Vollenhove 3231  
3706 AR Zeist  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Bussum**  
Hoofthoofdlaan 81  
1401 EC Bussum  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80



# MEEWERKEN.COM

ONTWIKKELING EN DAGBESTEDING

## 2-Klachtenprocedure

2.1 Klachten dienen schriftelijk (per mail of brief) te worden ingediend bij het bestuur van Meewerken.com. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- a. naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- b. datum
- c. korte omschrijving van de klacht
- d. ondertekening

2.2 Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

2.3 a. Zodra Meewerken.com naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

b. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager en een bestuurslid van Meewerken.com.

c. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Meewerken.com te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Meewerken.com de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

d. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken na ontvangst schriftelijke klacht. Meewerken.com kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verlengen.

e. Meewerken.com is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Meewerken.com maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

f. Meewerken.com is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

g. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

h. De rechtsgeldig vertegenwoordiger is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot cliënten.

**Meewerken Soest**  
Van Lenneplaan 69a  
3768 XN Soest  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Zeist**  
Laan van Vollenhove 3231  
3706 AR Zeist  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Bussum**  
Hoofthoofdlaan 81  
1401 EC Bussum  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80



# MEEWERKEN.COM

ONTWIKKELING EN DAGBESTEDING

## 3-Klachtenportaal Zorg

Kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

## Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Bestaat uit:

Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

## Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

Bestaat uit:

Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder.

## 4-Jaarverslag

Meewerken.com draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

**Meewerken Soest**  
Van Lennepaan 69a  
3768 XN Soest  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Zeist**  
Laan van Vollenhove 3231  
3706 AR Zeist  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80

**Meewerken Bussum**  
Hoofllaan 81  
1401 EC Bussum  
info@meewerken.com  
T 035 631 58 80