

Klachtenreglement



Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	3
2	Ingangsdatum.....	3
2.1	Mutatie.....	3
3	Begripsbepaling.....	3
3.1	Klacht.....	3
3.2	Klager.....	4
3.3	Aangeklaagde.....	4
4	Doelstelling.....	4
5	Procedure klachtafhandeling.....	5
5.1	Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht.....	5
5.2	Bepalen klacht afhandelaar.....	5
5.3	Bevestiging.....	5
5.4	Onderzoek.....	6
5.5	Corrigerende maatregelen.....	6
5.6	Verslaglegging.....	6
5.7	Preventieve maatregelen.....	6
5.8	Rapportage.....	7
5.9	Beroep.....	7
5.10	Schematisch weergave.....	8

1 Algemeen

Dit klachtenreglement is onderdeel van het kwaliteitssysteem van WijDoen B.V.. Deze wordt eens per jaar onderworpen aan een geldigheidstoets. Waar nodig wordt deze aangepast en voorzien van een nieuw versienummer.

De geldigheid van dit document is daarmee één jaar na het ingaan van deze klachtenregeling.

Bekendmaking:

Dit klachtenreglement wordt bekend gemaakt aan alle medewerkers van WijDoen B.V.. Dit houdt in dat ook professionals die niet op de loonlijst staan, maar wel in opdracht van WijDoen B.V. handelen gehouden zijn aan dit reglement.

2 Ingangsdatum

Dit klachtenreglement treedt in werking vanaf 8 oktober 2014.

2.1 Mutatie

Dit document is op 8 september 2015 aangepast en opnieuw vastgesteld.

3 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

De begeleidingsorganisatie:

WijDoen B.V, een bedrijf voor job coaching, sociale activering, re-integratie, training en ambulante hulp.

3.1 Klacht

Een uiting van onvrede over de uitvoering van begeleiding en de bejegening of behandeling door medewerkers van WijDoen B.V.

Het gaat om een ingediende klacht van een klager die uitdrukkelijk schriftelijk wordt bevestigd door de klager. Het gaat om een klacht over de dienstverlening of een product van WijDoen B.V. waarover onvrede is. Het gaat hierbij om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

3.2 Klager

Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van WijDoen B.V. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- De vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen.
- De wettelijke vertegenwoordiger van de klant.
- De zaakwaarnemer van de klant die zijn zaken niet zelf kan behartigen.
- Partner of familieleden van de klant.

Een klager kan zijn:

- Een klant van WijDoen B.V. die door haar wordt begeleid.
- De opdrachtgever van een klant.
- De werkgever van een klant.

3.3 Aangeklaagde

WijDoen B.V.

Klachtafhandeling

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht en de afhandeling ervan volgens procedure klachtafhandeling.

4 Doelstelling

Het klachtreglement heeft twee doelstellingen:

1. Recht doen aan de individuele klager
2. Bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van medewerkers.

5 Procedure klachtafhandeling

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten en geleverde diensten met WijDoen B.V. die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle klachten worden te allen tijde in behandeling genomen.

5.1 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. Aan de indiener van een mondelinge klacht wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te brengen voor verdere afhandeling. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

5.2 Bepalen klacht afhandelaar

Stel een klacht afhandelaar aan. Dit kan de coördinator of een medewerker van de betrokken regio; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces. De af handelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de af handelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

5.3 Bevestiging

De klacht afhandelaar stuurt, uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, een ontvangstbevestiging aan de klager. Hierin is opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
- De verdere afhandeling van de klacht en termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de klager uiterlijk binnen vier weken, na de ontvangstdatum van de klacht, hierover schriftelijk bericht.

De datum van verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

5.4 Onderzoek

De klacht afhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klacht afhandelaar vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaard met de omschrijving. De klacht afhandelaar informeert de betrokkene(n) over de verdere afhandeling.

5.5 Corrigerende maatregelen

De klacht afhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij – aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid – of er correctie, genoegdoening en/of een vervangbare dienst aangeboden zullen worden. De klacht afhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klacht af handelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klacht afhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier. Voor de afhandeling (dit is beantwoording) van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht. Een klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn of er dient uiterlijk in de zesde week een verlenging plaats te vinden. Deze verlenging dient onderbouwd te zijn, tevens dient er een nieuwe termijn in vermeld te worden wanneer de klacht afgehandeld dient te zijn.

5.6 Verslaglegging

De klacht afhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht. De klacht en de afhandeling daarvan worden opgeslagen in het dossier van de afhandeling van klachten. WijDoen B.V.

5.7 Preventieve maatregelen

De klacht afhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

5.8 Rapportage

De klacht afhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De klacht afhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van WijDoen B.V.

5.9 Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht in tweede instantie neer te leggen bij:

- De opdrachtgever van het re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc.

In derde instantie kunt u contact opnemen met:

- De Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente.

Daarnaast zijn er instanties die de belangen van klanten behartigen, zoals:

- Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten)
- Breed Platform Verzekerden en Werk
- Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen
- De CG-Raad (Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten)
- OAL (Landelijk Vereniging voor arbodiensten en re-integratiebedrijven)

5.10 Schematisch weergave

