

Klachtenreglement Work-Sjop

1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a.** Work-Sjop: een erkend rechtspersoon, die tot doel heeft diensten te verlenen die kunnen worden aangemerkt als persoonlijke ondersteuning.
Op gebied van Re-integratie/participatie en begeleiding individueel gespecialiseerd.
- b.** Klacht: iedere uiting, schriftelijk of mondeling, van ontevredenheid over het handelen van Work-Sjop of een van haar medewerkers, of van derden die in opdracht van Work-Sjop werkzaamheden voor klanten van Work-Sjop verrichten. Dit kunnen ook uitingen zijn in de vorm van opmerkingen over ergernissen of irritaties.
- c.** Klager: ieder die betrokken is bij, gebruik wil maken van, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Work-Sjop en een klacht wenst in te dienen. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: De vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de klant, de zaakwaarnemer voor diegenen die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels handelsonbekwame klanten.
- d.** Klant: een persoon die of zich heeft gewend tot, of is verwezen naar Work-Sjop met het verzoek hem of haar naar en in betaalde of vrijwillige arbeid te begeleiden, begeleiding individueel of gewoonweg gebruik wenst te maken van het aanbod van Work-Sjop.
- e.** Aangeklaagde: de jobcoach/ lifecoach werkzaam bij Work-Sjop waartegen de klacht is ingediend.

2. Doelstelling van de klachtregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a.** Het zorgvuldig en op uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van passende maatregelen om herhaling te voorkomen.
- b.** Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening van de jobcoaches/ lifecoach werkzaam bij Work-Sjop.

3. Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a.** De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde; de jobcoach/ lifecoach heeft de plicht een klant met een klacht te wijzen op het klachtenreglement van Work-Sjop.
- b.** Work-Sjop biedt de mogelijkheid van klachtontvangst, die zo veel mogelijk gericht is op het herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- c.** Work-Sjop biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.

- d. De klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- e. Beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- f. De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- g. Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- h. Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken.
- i. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

4. *Indienen van een klacht*

- a. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de jobcoach/ lifecoach tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- b. Als de klager niet zelf met de jobcoach/ lifecoach tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager mondeling of schriftelijk een klacht indienen middels het klachtenformulier van Work-Sjop.

5. *Ontvangst en registratie van een mondelinge of schriftelijke klacht*

De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen bevestigd (hierna ontvangstdatum genoemd) . Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd of deze behoefte heeft aan een schriftelijke bevestiging. Work-Sjop heeft daartoe een formulier opgesteld voor de indiening van een klacht. De klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- A. naam en adres van de indiener
- B. de datum van ontvangst van de klacht;
- C. een korte omschrijving van de klacht en datum van het voorval waarop de klacht betrekking heeft;

Work-Sjop registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. Work-Sjop neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

6. *Geen verplichting tot afhandeling klacht*

- a. De ontvangen klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - A. het een klacht is die al door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - B. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - C. het een feit betreft, waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Work-Sjop. In zo'n geval zal Work-Sjop de klacht doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - D. de klachtmelding anoniem is, of zonder de volledige adresgegevens en telefoonnummer van de melder of afzender.

- b. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, meldt Work-Sjop dit zo snel mogelijk aan de melder en/of de opdrachtgever, in elk geval binnen 21 werkdagen na ontvangstdatum hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

7. Bepalen wie de klacht afhandelt

Een **neutrale medewerker** fungeert als klachtenbehandelaar. Diegene die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van diegene die de klacht afhandelt worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

8. Bevestiging

Diegene die de klacht afhandelt stuurt uiterlijk binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- a. korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), procedure verdere afhandeling van de klacht en de termijn (uiterlijk 21 werkdagen) waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
- b. de verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

9. Onderzoek

- a. Diegene die de klacht afhandelt legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s).
- b. De klacht die in behandeling wordt genomen, wordt binnen 21 Werkdagen na de ontvangstdatum afgehandeld en de Klant ontvangt een gemotiveerd besluit op de Klacht; Indien de behandeling van een klacht niet binnen 21 werkdagen kan worden afgehandeld kan na afstemming met de indiener deze termijn eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd.
- c. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld.

De beslissing op de klacht bevat:

- A. een weergave van de klacht;
- B. een weergave van de feiten zoals Work-Sjop deze ziet;
- C. een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
Eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

Diegene die de klacht afhandelt vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. Diegene die de klacht afhandelt informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

10. *Corrigerende maatregelen*

Diegene die de klacht afhandelt, bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit zij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden.

Diegene die de klacht afhandelt, doet middels een gesprek het aanbod aan de klager. Hierbij wordt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening gepeild.

Diegene die de klacht afhandelt, verstuurt een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is, dat uiterlijk binnen 21 dagen na ontvangst van de klacht.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt diegene die de klacht afhandelt 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.

11. *Preventieve maatregelen*

Diegene die de klacht afhandelt, bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier. De naam en functie van diegene die de klacht afhandelt worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

12. *Rapportage*

Diegene die de klacht afhandelt, doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen. Ook draagt zij zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager.

Diegene die de klacht afhandelt, analyseert per kwartaal de klachten. Zij 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 Work-Sjop.

13. *Beroep*

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het traject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de het Klachtenbureau UWV, werkgever, de gemeente of de verzekeringsmaatschappij.

Work-Sjop moet op verzoek van Opdrachtgever inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde Klachten.

14. Privacyreglement

Met persoonsgegevens wordt omgegaan conform het privacyreglement van Work-Sjop.

Klachtenformulier Work-sjop

1. Waarover wilt u een klacht indienen (kruis aan wat van toepassing is)

- telefonische bereikbaarheid/afhandeling
- juistheid/volledigheid van brieven en/of folders
- optreden van de Jobcoach/ lifecoach
- optreden van Work-Sjop
- anders, namelijk :

2. Wilt u, indien bekend, hier de datum en (eventueel) het tijdstip vermelden waarop het voorval zich voordeed:

- datum:
- tijdstip:

3. Indien u de naam kent van degene tegen wie u een klacht wilt indienen, dan kunt u die hier vermelden:

- naam:

4. Kunt u hierna, en dat mag kort, aangeven waar uw klacht feitelijk over gaat:

-
-
-
-

5. Op welke wijze zou u uw klacht afgehandeld willen zien?

- een gesprek met de betrokken medewerker
- een gesprek met de direct leidinggevende van de betrokken medewerker
- aanpassing van de procedure/tekst
- anders, namelijk:

6. Wilt u over de afhandeling van uw klacht geïnformeerd worden?

- ja
- nee

7. Vermeld hier uw naam, adres en telefoonnummer:

- naam :
- adres :
- telefoonnummer :
- handtekening :

Klacht opsturen naar : Work-Sjop
p/a Meester Beumersstraat 50
5986 CE Beringe

Standaard Klachtenformulier

Work-Sjop dient ten aanzien van bij haar aangemelde klanten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:

- Het totale 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.

Datum binnenkomst van de klacht:

.....

Datum van de ontvangstbevestiging:

.....

De behandelaar van de klacht:

.....

Afhandeling klacht

Aanbod aan de klager (omschrijven):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum aanbod:

.....

Reactie van de klager (omschrijving):

.....
.....
.....
.....

Datum reactie:

.....

Eventuele vervolgactie(s):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Preventieve maatregelen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Afgehandeld door:
Functie:
Datum:
Handtekening:
Opmerking(en):