

Klachtenregeling Werkcontact

overwegende

- dat door Werkcontact gestreefd wordt naar een dienstverlening aan cliënten van een optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over beslissingen, dan wel over de wijze van behandeling of bejegening, door of namens Werkcontact;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken dienstverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt in de gelegenheid dient te zijn een klacht in te dienen;

stelt vast

- de regeling Klachtrecht cliënten.

1 Algemeen

artikel 1

Begripsomschrijvingen:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling:
Werkcontact
- b. Klacht:
Iedere uiting van ongenoegen over een beslissing, dan wel over de wijze van behandeling of bejegening, door of namens Werkcontact.
- c. Belanghebbende:
Een ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de door of namens Werkcontact ondernomen acties rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. Onder belanghebbende is niet mede te verstaan een medewerker van Werkcontact.
- d. Betrokkene:
Eenieder wiens belang in het door de indiening van de klacht gerezen geschil betrokken is.
- e. Partijen:
De indiener van de klacht en degene(n) op wiens beslissing, behandeling of bejegening de klacht betrekking heeft.
- f. Klachtencommissie:
De commissie belast met de behandeling van klachten zoals hierboven genoemd (1b).

Artikel 2

1. Werkcontact kent een vastbladig klachtenregistratiesysteem.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: de aard van de klacht, de wijze van afhandeling en de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
3. Ieder jaar wordt in de maand januari een nieuw registratiesysteem aangelegd.
4. Het registratiesysteem wordt op de laatste werkdag van het kalenderjaar afgesloten.
5. Vernietiging van het registratiesysteem over een kalenderjaar heeft niet eerder dan een jaar en niet later dan zes jaar na afsluiting van het systeem plaats.

Artikel 3

1. Werkcontact heeft een klachtencommissie die bestaat uit twee leden.

2 Procedure

Artikel 4

1. Indien het enigszins mogelijk is, worden de klachten in onderling overleg tussen de partijen zelf afgewikkeld. De belanghebbende neemt daartoe contact op met zijn consulent of arbeidsdeskundige.
2. Zodra de medewerker constateert dat overeenstemming op dit niveau niet lukt, wijst hij de cliënt op de klachtenprocedure en wordt het management ingeschakeld. De klacht wordt geregistreerd als een formele klacht. Het management zal allereerst proberen tot een oplossing te komen via bemiddeling en overleg. Indien dit niet lukt formuleert het management haar standpunt. Dit standpunt wordt aan de indiener van de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt.
3. De indiener kan tegen dit standpunt bezwaar maken bij de klachtencommissie (zie artikel 5).
4. Elke belanghebbende heeft te allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.

Artikel 5

1. Een klacht bij de klachtencommissie wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend, maar mondeling kan ook.
2. De klachtencommissie doet aan de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst toekomen.
3. De klacht wordt opgenomen in het klachtenregistratiesysteem.
4. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
5. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

Artikel 6

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht.
2. Indien voor de desbetreffende klacht een andere wettelijke beroepsgang of klachtenregeling openstaat, maakt de klachtencommissie de belanghebbende daar omgaande opmerkzaam op.
3. De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo snel als redelijkerwijs van de klager kon worden verwacht.
4. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en degene over wie is geklaagd in ieder geval binnen maximaal 14 dagen in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. Op het verslag kunnen klager en degene over wie is geklaagd mondeling of schriftelijk reageren.

5. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie, is voor klager en degene over wie geklaagd is ter inzage.
6. De commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en het management binnen vier weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling of genomen maatregelen.
7. Indien het de commissie niet lukt binnen de gestelde termijn haar oordeel te geven, dan zal zij de klager, degene waarover is geklaagd en leidinggevende daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling doen en aangeven binnen welke termijn zulks wel lukt.
8. Na ontvangst van het oordeel van de commissie deelt het management de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen per omgaande schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.
9. Indien het management binnen de gestelde termijn niet in staat is zijn oordeel te formuleren, deelt zij de betrokkenen gemotiveerd mede dat de afhandeling van de klacht aangehouden wordt onder vermelding van de termijn waarbinnen zij alsnog zal beslissen.

Artikel 7

1. Werkcontact draagt er zorg voor dat het klachtenregister te allen tijde ter inzage is voor haar opdrachtgevers, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven alsmede de uitspraken van de commissie over de klachten, de oordelen van de instelling over de uitspraken van de klachtencommissie en de gevolgen van de klachtenbehandelingen binnen de instelling.
2. Periodiek zal een overzicht worden gemaakt van de in de voorliggende periode ontvangen en behandelde klachten.
3. Op verzoek kan dit overzicht (verslag) aan de opdrachtgever worden toegezonden.

3 Slotbepalingen

Artikel 8

Werkcontact stelt cliënten op de hoogte van deze klachtenregeling

Artikel 9

Het bestaan van deze klachtenregeling laat onverlet dat partijen andere rechtsmiddelen aanwenden.

Artikel 10

Een klacht over het management wordt rechtstreeks ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 11

1. Deze regeling kan door het management worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijziging, aanvulling of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist het management.