

# **Klachten reglement**

## **Concreet PD**



**Augustus 2010**

## **Toepassingsgebied**

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van de Concreet PD, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Een klager kan in ieder geval zijn: een medewerker van de Concreet PD, een kandidaat die door Concreet PD wordt begeleid, een opdrachtgever of een werkgever die een kandidaat of medewerker in dienst heeft die door Concreet PD wordt begeleid of in dienst is van de Concreet PD.

## **Doelstelling en uitgangspunten van de klachtenregeling**

Primair doel is het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de Concreet PD. Het huidige reglement dient het zorgvuldig en uniform registreren en afhandelen van klachten te waarborgen. Hieruit voortvloeiend zullen, voor zover van toepassing, oorzaken van klachten weggenomen worden en zullen adequate maatregelen worden ingezet om herhaling te voorkomen.

## **Klachtencoördinator**

Concreet PD stelt één of meerdere klachtencoördinatoren aan die het proces van een zorgvuldige klachtafhandeling en registratie bewaken en de verkregen informatie weten te vertalen naar het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

## **Klachtenprocedure**

### **1. Indiening, ontvangst en registratie van een klacht**

De klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de ontvanger vragen de klacht schriftelijk te verwoorden en er voor zorgdragen dat deze bij de klachtencoördinator wordt gemeld. Indien noodzakelijk, kan de klager ondersteund worden door de klachtencoördinator bij het schriftelijk verwoorden van de klacht. De klachtencoördinator registreert de klacht op een standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De klachtencoördinator neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

### **2. Bepalen klachtbehandelaar**

De klachtencoördinator stelt een klachtbehandelaar aan en informeert deze behandelaar over de klacht. De behandelaar kan zijn de manager van de betrokken afdeling/medewerker; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces of een verantwoordelijke bij een organisatie waar aanvullende dienstverlening wordt ingekocht indien het een klacht betreft over deze dienstverlening. In dit laatste geval zal na de bevestiging (zoals vermeld onder punt 3), de klachtafhandeling zoveel mogelijk plaats vinden bij de organisatie die de dienst heeft geleverd. De klachtencoördinator zal in ieder geval nagaan of de klacht naar wens is afgehandeld zoals in deze procedure opgenomen onder punt 8. De klachtbehandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de behandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

### **3. Bevestiging**

De klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht, de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier. De klacht moet binnen vier weken zijn afgehandeld.

#### **4. Onderzoek**

De klachtbehandelaar wint informatie in bij de betrokken partijen. De klachtbehandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

#### **5. Horen**

De klachtbehandelaar hoort betrokkenen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **6. Afhandeling van de klacht**

Na bestudering van alle relevante informatie bepaalt de klachtbehandelaar of de klacht gegrond is en doet, wanneer hiertoe aanleiding is, telefonisch een aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Naar aanleiding hiervan wordt er schriftelijk verslag gedaan zoals beschreven onder punt 6.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator, 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.

#### **7. Verslaglegging**

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat er binnen vier weken na de indiening van de klacht een schriftelijke reactie aan de klager is verzonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen de genoemde termijn van vier weken aan de klager kan worden toegezonden, zal contact opgenomen worden met de klager en wordt de termijn in overleg verlengd met maximaal vier weken.

#### **8. Preventieve maatregelen**

De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met de klachtencoördinator en, indien van toepassing met andere verantwoordelijken, 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 door de klachtencoördinator op het standaard klachtenformulier.

#### **9. Rapportage**

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtencoördinator(en) neemt na schriftelijke afhandeling als benoemd onder punt 6., binnen vier weken telefonisch contact op met klager om te verifiëren of de klacht naar wens is afgehandeld en doet hiervan verslag op het standaard klachtformulier. Hiermee eindigt de klachtenprocedure.

De klachtencoördinator(en) analyseert elk jaar de klachten; 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 de onderneming.

#### **Recht op Bijstand/vertegenwoordiging**

Gedurende klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, kunnen alle partijen zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door derden, waarbij alle partijen zelf verantwoordelijk zijn voor de eventueel te maken kosten.

### **De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:**

- er meer dan een jaar is verstreken tussen het moment van de situatie in de dienstverlening waarover de klacht is ontstaan, en het moment van indienen van de klacht;
- de klacht door de klager wordt ingetrokken, of de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt betreffende het handelen of nalaten van de medewerker van Concreet PD waarover de klacht wordt ingediend
- er strafrechtelijk onderzoek is ingesteld of een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt ten aanzien van het handelen of nalaten van de medewerker van Concreet PD
- terzake van de klacht een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen.

Indien de klacht overeenkomstig bovenstaande bepalingen niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte brengen.

### **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 re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. In derde instantie kan de klager contact opnemen met de ombudsman in de woongemeente. Daarnaast zijn er instanties die belangen van kandidaaten 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).

Dit klachtenreglement is vastgesteld op dd.: 9 augustus 2010

Dit klachtenreglement treedt in werking op dd.: 9 augustus 2010

