

4. Klachtenreglement

Procedure voor afhandeling van klachten opdrachtgevers.
Uitvoering van corrigerende en preventieve maatregelen.
Klachtenbehandeling in het kort t.b.v. cliënten en werknemers.

4.1 Inleiding

Van allerlei kanten, extern en intern alsmede bij de uitvoering en evaluaties van de dienstverlening, kunnen signalen komen die aanleiding kunnen zijn tot herbezinning op de aard en uitvoering van deze dienstverlening door Work2Work. Alle medewerkers kunnen dergelijke signalen opvangen. Deze behoeven niet altijd als klacht geformuleerd te zijn. Ook opmerkingen of suggesties worden in deze procedure betrokken.

Klachten (in de breedste zin van het woord) kunnen afkomstig zijn van opdrachtgevende instanties, zoals UWV, verzekeraars en bedrijven, of van personen als opdrachtgever. Het gaat dan om zakelijke aspecten die voortkomen uit de met die opdrachtgevers afgesloten overeenkomsten en/of om belangrijke signalen betreffende de geleverde kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast kunnen klachten door cliënten worden ingediend.

De klachten dienen onderscheiden te worden van een geschil, waarbij het gaat om de juridische aspecten terwijl de kwaliteit van de dienstverlening bij onderzoek goed kan blijken te zijn. Echter ook een verschil in inzicht hierover tussen cliënt en Work2Work kan van een klacht voeren tot een geschil. Ook hierin zitten leermomenten betreffende de aard en kwaliteit van de contracten en andere overeenkomsten.

In geval van klachten van individuele opdrachtgevers kunnen deze veelal onderscheiden worden in klachten door onenigheid over de beoordeling van geschiktheid voor bepaalde functies, over de advisering inzake medische of arbeidsdeskundige reïntegratie-aspecten van werk of (beoogde) werkplek enerzijds en over klachten ter zake van de bejegening door Work 2 Work-medewerkers anderzijds. Alle klachten kunnen signalen leveren die kunnen leiden tot het vermijden van fouten en onzorgvuldigheden en kunnen hierdoor een belangrijke bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering.

4.2 Doel

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij de behandeling van klachten van opdrachtgevers, en ook van kritische opmerkingen en suggesties, uitgaande van principes van toegankelijkheid, eenvoud, trekken van lering, doelmatig en doeltreffende kwaliteitsverbetering. Doel van deze procedure is dus tevens het gestructureerd en eenduidig in de dienstverlening doorvoeren van correcties en zo mogelijk van preventieve maatregelen ter verbetering van de uitvoering van de dienstverlening.

4.3 Definities

4.3.1 Klacht

Ruim op te vatten begrip van opmerkingen met de suggestie van een (veronderstelde) tekortkoming van Work2Work tot aan een formele als zodanig benoemde klacht, volgend uit het (verondersteld) niet nakomen van met de cliënt gemaakte afspraken of een (vermeende) ondoeltreffendheid, ondoelmatigheid of onjuistheid van dienstverlening, dan wel volgend uit een gedraging van een medewerker, waarover de cliënt (opdrachtgever) op- of aanmerkingen heeft dan wel reclameert.

4.3.2 Klachtenregister

Registratie van de ontvangst, afhandeling en resultaat van klachten.

4.4 Toepassingsgebied

Deze procedure heeft betrekking op de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van signalen, onder andere opmerkingen, suggesties en klachten van opdrachtgevers en cliënten, die kunnen leiden tot verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening.

4.5 Werkwijze ontvangst klachten opdrachtgevers en cliënten

4.5.1 Op- en aanmerkingen, suggesties voor verbeteringen en eventuele klachten kunnen mondeling, telefonisch of schriftelijk opgegeven worden. Alle medewerkers van Work2Work kunnen deze mondelinge of telefonische berichten (klachten) in ontvangst nemen. Officiële klachten, op- of aanmerkingen kunnen schriftelijk ingediend worden. Indien dit niet mogelijk is zal de ontvangende medewerker de klacht op schrift (vormvrij) vastleggen. De ontvangende medewerker geeft de klacht door aan de directie.

Routing: de directie neemt de klacht in behandeling of delegeert de klachtenbehandeling aan de klachtencommissie, die wordt geleid door mevrouw Helene Eijk en als vervanger de heer Fred Vermeij (Waarborgen van een onafhankelijke afhandeling).

4.5.2 In geval van een opmerking die feitelijk geen klacht is, maar bijvoorbeeld meer een onduidelijkheid of verzoek om (meer) informatie en bij eenvoudige problemen is de ontvangende medewerker bevoegd de zaak zelf af te handelen. De medewerker rapporteert hierover (vormvrij) aan de directie.

4.5.3 De afhandeling van de klacht zal na ontvangst binnen een termijn van twee tot vier weken plaatsvinden waarna berichtgeving aan de klager volgt.

4.5.4 Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister onder verantwoordelijkheid van de directie.

4.5.5 De directie beslist of de klacht afdoende is behandeld of verder in behandeling wordt genomen op basis van de navolgende richtlijnen: Klachten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze direct van of namens opdrachtgevers worden ontvangen. Klachten van (ex-) opdrachtgevers, waarmee geen dienstverleningsverhouding meer

bestaat, worden alleen in behandeling genomen als het klachten over gedragingen betreffen.

Klachten van tuchtrechtelijke aard vallen buiten deze procedure.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen laat de directie aan de klager hierover per omgaande berichten.

4.5.6 De directie beslist zo nodig wie de klacht verder behandelt afhankelijk van de aard en complexiteit. De termijn die hiervoor gesteld kan worden na ontvangst van de klacht wordt direct door de directie bepaald. Indien van toepassing: verwacht de directie als gevolg van een klacht een eventueel claimbedrag en indien dit bedrag hoger dan 500,- euro is, dan zal deze de uitvoerende opdrachtnemers direct in overweging geven met hun (rechtsbijstand-, c.q. schade-) verzekeraar te overleggen.

4.5.7 De directie bewaakt de afhandelingstermijn van twee tot vier weken van de procedure en met name de berichtgeving aan de klager binnen de vastgestelde termijn.

4.6 Analyse en afhandeling van klachten

4.6.1 Een aangewezen medewerker analyseert de klacht, met gebruikmaking van alle relevante informatie uit de verschillende registraties en eventuele andere noodzakelijke bronnen. Vervolgens worden de bevindingen vastgelegd, met een advies omtrent ge- of ongegrond zijn van de klacht en met indien van toepassing suggesties omtrent de afhandeling en eventuele corrigerende en/of preventieve acties. De medewerker overhandigt het klachtendossier aan de directie.

4.6.2 De directie beslist of een klacht gegrond of ongegrond te achten is. De directie beslist, met in acht name van de relatie met de desbetreffende opdrachtgever of cliënt, over de wijze van afhandeling van de klacht. Hierbij geeft de directie tevens aan wie de klager op de hoogte zal brengen van de afhandeling en op welke wijze.

4.6.3 De directie is verantwoordelijk voor schriftelijke registratie van de afhandeling van een klacht in het klachtenregister.

4.6.4 Indien de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager is, wordt deze gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de bevoegde instanties.

4.6.5 Alle afgehandelde klachten worden in het intern overleg tussen de samenwerkende deskundigen, voor feedback en lering, besproken. Indien deze interne bespreking leidt tot consensus van de deskundigen of overige medewerkers omtrent corrigerende of preventieve maatregelen, worden deze direct aan de directie voorgesteld. De directie weegt deze voorstellen tegen overwegingen van bedrijfsvoering en beslist. De beslissing wordt in het intern overleg of per interne notitie bekend gemaakt en de corrigerende of preventieve maatregelen worden schriftelijk vastgelegd. De directie zorgt voor de verspreiding van de (schriftelijke) wijzigingen in de betreffende documentatie over de betrokken medewerkers.

4.7 Registratie, evaluatie en bijstelling (cybernetisch model)

4.7.1 De directie laat de gegevens vastleggen en archiveren.

4.7.2 Het Klachtenregister wordt tenminste jaarlijks door de directie besproken en daarbij worden met name de (eventueel) genomen corrigerende en preventieve maatregelen op juistheid, doeltreffend- en doelmatigheid beoordeeld. Zo nodig vindt terugkoppeling plaats naar de medewerkers en worden maatregelen bijgesteld.

4.8 Samenvatting

Alle medewerkers kunnen klachten in ontvangst nemen. De ontvangende medewerker kan de "klacht" zelf afhandelen en stuurt deze in ieder geval schriftelijk aan de directie. De directie beslist of de klacht verder in behandeling wordt genomen en laat bij schadeclaims de schadeverzekeraar(s) informeren. Indien niet, ontvangt de klager schriftelijk bericht. De directie bepaalt op basis van de soort klacht welke medewerker de klacht het beste kan onderzoeken en stelt de afhandelingstermijn. De medewerker analyseert de klacht en legt de bevindingen vormvrij vast. De directie beoordeelt of de klacht gegrond is en beslist over de wijze van afhandeling. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd. Alle klachten worden in intern overleg besproken, om corrigerende en/of preventieve maatregelen door te voeren, ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

4.9 Klachtenbehandeling ten behoeve van cliënten

4.9.1 Klachtenprocedure

U kunt met vragen, onduidelijkheden of klachten over uw behandeling terecht bij uw re-integratiecoach, of bij de directeur. Biedt een gesprek met hen onvoldoende duidelijkheid en vindt u op die wijze geen oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

De directie delegeert de klachten behandeling aan de klachtencommissie, die wordt geleid door mevrouw Helene Eijk. U kunt de klachtencommissie eerst vrijblijvend raadplegen. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 0252 417 928 (maandag t/m vrijdag), en per e-mail h.eijk@work2workbv.nl

Het uitgebreide Klachtenreglement is ook bij haar verkrijgbaar alsmede te vinden op de website onder "downloads".

4.9.2 Klachtencommissie

De klachtenbehandeling door de Klachtencommissie baseert zich op de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens.

De klachtencommissie verricht haar werk onafhankelijk zonder last of ruggespraak.

4.9.3 Iedere cliënt die bij Work2WorkBV ingeschreven is (of was) kan bij de Klachtencommissie een klacht indienen over een ten aanzien van hem of haar genomen beslissing of over de wijze waarop hij of zij door een medewerker van Work2WorkBV tegemoet wordt getreden.

4.9.4 Een klacht kan schriftelijk bij de commissie worden ingediend. Het postadres is:

De Klachtencommissie, t.a.v. mevrouw Helene Eijk
2161 RA Lisse / 0252-417928 Julianastraat 3, 2161 RA te Lisse.

4.9.5 Binnen uiterlijk 3 dagen na het indienen van de klacht bevestigt de locatiemanager de ontvangst van de klacht en neemt deze contact op met de klager.

4.9.6 Als de klager wil, kan er, voordat de Klachtencommissie de klacht officieel gaat behandelen, geprobeerd worden of het gerezen probleem tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost via bemiddeling. Wie de eventuele bemiddeling onderneemt is een punt van nader overleg met de klager en aangeklaagde. Als de klager bemiddeling accepteert, wordt de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie uitgesteld. Indien de klager géén bemiddeling wenst, neemt de Klachtencommissie de klacht direct in behandeling.

4.9.7 Indien de klacht in behandeling is genomen, nodigt de Klachten-commissie de klager en de aangeklaagde uit om het een en ander zelf toe te lichten; dit via het principe van hoor en wederhoor. De klager en aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door iemand die zij zelf uitkiezen.

Een lid van de Klachtencommissie dat, direct of indirect, bij de ingediende klacht is betrokken, neemt géén deel aan de behandeling van de klacht. Binnen enkele weken na het indienen van de klacht komt de Klachtencommissie met een schriftelijke uitspraak. Een afschrift van de uitspraak gaat naar de klager, de aangeklaagde en de directie van Work2Work.

4.9.8 De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle, vanwege hun deelname aan de klachten-behandeling, ter kennis gekomen gegevens.