



Klachtenreglement

Werkpad

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 1 van 6

1. Begripsbepalingen

1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie de Aanbieder maatschappelijke zorg en/of andere diensten op het gebied van de arbeidsintegratie heeft verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van cliënt, waarbij er van uit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger van de cliënt kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan Werkpad heeft verstrekt om voor de Cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

1.3 Klager

De Cliënt of Opdrachtgever die in overeenstemming met dit reglement een Klacht heeft ingediend.

1.4 Arbeidsconsulent(en)

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de Aanbieder waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

1.5 Klacht(en)

Alle uitingen van ontevredenheid door een Cliënt of Opdrachtgever over contacten met Werkpad -binnen het kader van de door de Aanbieder verrichte diensten op het gebied van de arbeidsintegratie aan Cliënt- die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

De klacht moet schriftelijk ingediend worden. Mondelinge klachten worden als informele klachten beschouwd en gaan niet naar de Klachtenbemiddelaar.

1.6 Aanbieder

De BV Werkpad. De Aanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar directie.

1.7 Klachtenbemiddelaar

Een onafhankelijk en autonoom functionaris die als zodanig in overeenstemming met dit reglement is benoemd om te bemiddelen in verband met een ingediende Klacht.

2. Doelstelling en reikwijdte

2.1

Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de Klachten van Cliënten en/of Opdrachtgever, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de Klager en de Arbeidsconsulent en/of de Aanbieder.

2.2

Op grond van de ontvangen Klachten worden structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de Aanbieder gesignaleerd. Deze signalen worden aangewend

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 2 van 6

2.3

Alleen Cliënten en Opdrachtgevers van de Aanbieder kunnen klagen.

3. Indienen van een klacht

3.1

De Klacht moet schriftelijk worden ingediend en kan zowel betrekking hebben op de Arbeidsconsulent(en) van de Aanbieder als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de Aanbieder werkzaamheden ten behoeve van Cliënten of Opdrachtgevers van de Aanbieder hebben verricht.

Binnen twee weken na indiening van de klacht zal de Klachtenbemiddelaar de Klager een ontvangstbevestiging sturen. Ook zal de Klachtenbemiddelaar een melding van de Klacht aan de Beklaagde en diens teamleider doen.

3.2

Een Klacht dient te worden ingediend bij de Klachtenbemiddelaar.

3.3

Indien de Klacht ingediend wordt bij een Arbeidsconsulent, een teamleider of de directie, dienen dezen de Klacht door te sturen naar de Klachtenbemiddelaar.

3.4

De behandeling van een Klacht dient te geschieden door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de Klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

3.5

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een (soort)gelijke Klacht van Cliënt of Opdrachtgever nog bij Werkpad in behandeling is;
- c. dezelfde Klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- d. de Klacht anoniem is ingediend;
- e. de Klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolgning heeft ingesteld.

3.6

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

3.7

Klager kan te allen tijde de Klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onmiddellijk een schriftelijke mededeling aan de Klachtenbemiddelaar.

4. De Klachtenbemiddelaar

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 3 van 6

4.1

De directie van de Aanbieder benoemt een Klachtenbemiddelaar en een 2^e Klachtenbemiddelaar.

4.2

Indien de Klachtenbemiddelaar op enigerlei wijze betrokken is bij een Klacht of indien de Klacht een lid van zijn team betreft, neemt de 2^e bemiddelaar zijn plaats in.

4.3

De Klachtenbemiddelaar wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, en kan worden herbenoemd.

4.4

De Klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de Klager over de klachtenprocedure. De Klachtenbemiddelaar tracht –indien de Klager dit wenst- door middel van bemiddeling een oplossing te vinden voor de aan de Klacht ten grondslag liggende ontevredenheid die de instemming van de Klager heeft. Bij de vervulling van deze taak is de Klachtenbemiddelaar geheel vrij naar eigen inzicht te handelen.

4.5

De Klachtenbemiddelaar heeft tevens tot taak zijn werkzaamheden te registreren, met vermelding van de resultaten en bevindingen. Hij zal tevens na ieder kalenderjaar in januari een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de Aanbieder. In dit verslag zullen trends in de Klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

4.6

De Klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het vragen van inlichtingen ten aanzien van de Klacht bij directie, de Aanbieder, Arbeidsconsulent(en) en/of derden;
- b. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van de Aanbieder, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming;
- c. inzage in de Cliëntgegevens en andere relevante stukken, na toestemming van Cliënt en na overleg met de Aanbieder;
- d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het zonedig optreden als gespreksleider.
- e. het doen van een uitspraak ofwel het uitbrengen van advies omtrent een door de Klachtenbemiddelaar ingesteld onderzoek dan wel naar aanleiding van een ingediende Klacht.

4.7

De Klachtenbemiddelaar vervult zijn taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van zijn functie.

5. Behandeling van de Klacht door de Klachtenbemiddelaar

5.1

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 4 van 6

WPA.001 Klachtenreglement

De Klachtenbemiddelaar dient regelmatig en op gezette tijden beschikbaar te zijn voor Cliënten en/of Opdrachtgevers.

5.2

Een Klacht wordt ingediend bij de Klachtenbemiddelaar. Bij ontvangst van een Klacht zal de Klachtenbemiddelaar de Klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken, een schriftelijke bevestiging van de ingediende Klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de Klacht betrekking heeft. Ook zal de Klachtenbemiddelaar melding van deze Klacht doen bij de beklagde en diens teamleider.

5.3

De Klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken Arbeidsconsulent en de Klager wanneer beide partijen hiermee instemmen. De bemiddeling dient erop gericht te zijn de Klacht op te lossen en de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen.

5.4

Zowel de Klager als degene op wie de Klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

5.5

De Klacht dient binnen een periode van zes weken na indienen van de Klacht te worden afgehandeld, tenzij de redelijkheid en billijkheid een verlenging van die termijn rechtvaardigt.

6. Algemene bepalingen

6.1

Geen enkele persoon en/of Arbeidsconsulent mag in zijn positie binnen de organisatie van de Aanbieder worden geschaad vanwege het feit dat hij als Klager of Klachtenbemiddelaar, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

6.2

Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure in overeenstemming met dit reglement, dient redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

6.3

De personen en/of Arbeidsconsulent(en) die bij de behandeling van de Klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de Klachtenbemiddelaar geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de Klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

6.4

De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de Klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

6.5

De Aanbieder draagt er zorg voor dat aan de Klager en de Klachtenbemiddelaar zoveel tijd

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 5 van 6

WPA.001 Klachtenreglement

en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

6.6

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Klachtenbemiddelaar, zo nodig in overleg met de directie.

6.7

Indien voor het uitbrengen van advies naar het oordeel van de Klachtenbemiddelaar nodig of wenselijk wordt geacht dat aan externe deskundigen een opdracht wordt verstrekt tot het verschaffen van informatie of het geven van advies, dient de Klachtenbemiddelaar daartoe een gemotiveerd verzoek in bij de directie die daarover zo spoedig mogelijk zal beslissen. Bij inwilliging van het verzoek komen de eventueel hieraan verbonden kosten voor rekening van de Aanbieder.

6.8

De Klachtenbemiddelaar legt van elke Klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een Klacht betrekking hebbende stukken die door de Klachtenbemiddelaar zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de Klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de Klachtenbemiddelaar. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

6.9

De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken Klachtenbemiddelaar en de directeur.

6.11

De Aanbieder geeft iedere cliënt en opdrachtgever bij het eerste officiële contact informatie over dit klachtenreglement.

6.12

De Aanbieder houdt van alle klachten een registratie bij waarin achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten zijn vermeld en de klachten zijn gerubriceerd in de navolgende categorieën:

- Betrouwbaarheid
- Deskundigheid
- Invoelend vermogen
- Klantvriendelijkheid
- Snelheid
- Toegankelijkheid
- Zorgvuldigheid
- overig

WPA.001 Klachtenreglement	Document eigenaar: Kwaliteitsfunctionaris
Ingangsdatum: 14 juli 2009	Goedgekeurd door: Directeur
Versie 1.1	Pagina: 6 van 6