

Klachtenreglement Werktraject Noord-Holland

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Werktraject Noord-Holland (inclusief eventuele onderaannemers die in opdracht van Werktraject werken) die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Het klachtenreglement wordt bij aanvang van het traject bij de cliënt onder de aandacht gebracht. Alle medewerkers en onderaannemers zijn op de hoogte van het klachtenreglement en zullen hun cliënten hierop attenderen evenals op het privacyreglement.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Klachtencommissie

De behandeling van de klacht wordt gedaan door een commissie van 2 onafhankelijke medewerkers, die zelf niet bij de klacht betrokken zijn. Deze klachtencommissie wordt benoemd zodra een klacht wordt ontvangen. De klager verneemt van Werktraject wordt op de hoogte gesteld van de samenstelling van de klachtencommissie, alsmede van de onderstaande procedure.

De procedure

1. de klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie;
2. indien de klacht niet op schrift gesteld is, zal worden verzocht dit alsnog te doen;
3. binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht (brief) wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn er een antwoord verwacht mag worden. Dit is binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht;
4. indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld;
5. nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht passen wij zgn. hoor en wederhoor toe. We zullen tijdens het onderzoeken van de klacht alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen;
6. de klachtencommissie moet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden omkleed, uitspraak doen. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt;
7. indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
8. een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij Werktraject Noord-Holland overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

Registratie van klachten

Eventuele klachten worden vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt alsmede in een apart klachtendossier. Op verzoek van een opdrachtgever zal inzage worden gegeven in de klachten, de gerealiseerde doorlooptijden en de uitkomst van de behandelde klachten.

Eenmaal per jaar zal, zodra daarom wordt verzocht, worden gerapporteerd over:

- Het totaal 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.

Als de klager een cliënt van het UWV is, wordt de betreffende Arbeidsdeskundige van UWV op de hoogte gesteld. UWV neemt de klacht op in het dossier. Wanneer een klager meent dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige. Bij een klachtentraject wordt de klager door de klachtencommissie op deze mogelijkheid gewezen.

- *Bovenstaand klachtenreglement is conform de norm van het Blik op Werk Keurmerk (algemene prestatie-indicator 5.2);*
- *Het klachtenreglement is als procedure opgenomen in het kwaliteitshandboek van Werktraject Noord-Holland.*