

KLACHTENREGELING Stichting Maatwerk

1. Begripsbepalingen

Deze klachtenregeling verstaat onder:

1. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit een relatie tussen Stichting Maatwerk en cliënt en/ of trajecten tussen personen en Stichting Maatwerk;
2. Klager: cliënt of opdrachtgever van Stichting Maatwerk of werkgever van een cliënt die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Stichting Maatwerk of iemand die in opdracht van/ op verzoek van één van beiden werkzaamheden verricht;
3. Stichting Maatwerk
4. Manager: de verantwoordelijke manager van de consultants die de re-integratie/jobcoachtaken uitvoeren;
5. Cliënt: iemand die in het kader van de re-integratie een traject volgt bij Stichting Maatwerk, begeleiding krijgt in het kader van jobcoaching;
6. Aangeklaagde: Stichting Maatwerk, een medewerker van Stichting Maatwerk of de directie van Stichting Maatwerk, dan wel een derde die in opdracht van Stichting Maatwerk activiteiten t.b.v. cliënt verricht.
7. Klachtencommissie: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Stichting Maatwerk en omtrent deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daaruit samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de manager;
8. Klachtencoördinator: deze draagt zorg voor registratie van de klacht, het contact met de klager en het bijeenroepen van de klachtencommissie.

2. Doelstelling en uitgangspunt klachtenregeling

De doelstelling van deze klachtenregeling is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Stichting Maatwerk verantwoordelijk (dan wel een derde die in opdracht van Stichting Maatwerk activiteiten in het kader van de re-integratie/jobcoaching verricht) is voor (het ontstaan van) de klacht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het besteden van aandacht aan de klager;
- Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen daarvan;
- Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen t.o.v. de te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

3. Indienen van klachten

1. De natuurlijke personen en rechtspersonen als bedoeld in artikel 1, die als klager ingevolge deze klachtenregeling kunnen worden beschouwd zijn:
 - Cliënten in re-integratietrajecten van Stichting Maatwerk
 - Cliënten die door een consultant van Stichting Maatwerk begeleid worden in het kader van jobcoaching;
 - Andere direct bij Stichting Maatwerk betrokken personen voor zover het gaat om klachten in de relationele of rechtspositionele sfeer
2. Klachten worden per brief of mondeling ingediend bij de manager.
 - Mondeling gedane klachten worden schriftelijk bevestigd door Stichting Maatwerk. In de bevestiging zijn minimaal opgenomen: de naam, adres en tegen wie de klacht is ingediend, de datum waarop de gedragingen en /of



uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Op het moment dat de klager akkoord gaat met de verwoording van de klacht wordt deze in behandeling genomen;

- De schriftelijke klacht dient een minimaal aantal gegevens te bevatten, te weten: datum, naam klager, adres, reden van indiening klacht, tegen wie de klacht is gericht en de handtekening van de klager;
 - Ontbreken relevante gegevens dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld, deze binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de manager, alsnog aan te vullen. Gebeurt dit niet (tijdig), dan wordt de klacht niet in behandeling genomen;
 - Klachten moeten binnen één jaar, nadat datgene zich heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft, zijn ingediend. In situaties waar dit nodig is, kan de manager een mondeling ingediende klacht voor de klager optekenen.
3. De manager ontvangt alle binnengekomen brieven. Na controle op volledigheid wordt de volgende actie ondernomen:
- Binnen 5 werkdagen wordt een ontvangstbevestiging met daarin vermeld de routing en afhandelingstermijnen van de klacht aan klager verzonden.
4. Klachten worden niet in behandeling genomen, dan wel niet verder behandeld, indien de klacht:
- Anoniem is;
 - Al eerder door de klachtencommissie in behandeling is genomen;
 - Ten tijde van de indiening mede aanleiding is (geweest) voor de werkgever om een procedure, aanhangig te maken bij een rechterlijke instantie;
 - Door het kenbaar maken van een voornemen tot het instellen van een procedure, dan wel door het instellen van een procedure aan het oordeel van enige rechterlijke instantie onderworpen gaat worden;
 - Is ingediend, nadat de in het tweede lid van dit artikel bedoelde termijn is verstreken. Indien de klacht op grond van bepaalde in het vierde lid van dit artikel niet of niet verder in behandeling kan worden genomen, ontvangt de klager daarvan zo spoedig mogelijk mededeling onder vermelding van de reden;
 - Klachten die betrekking hebben op gedragingen en /of uitingen die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden worden niet in behandeling genomen.

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

4. Onderzoek van – beslissing op – de klacht

Uitgangspunt is dat de oplossing van een klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan.

Binnen 3 weken na verzending van de ontvangstbevestiging aan klager moet de klacht behandeld zijn. Dit houdt in:

- De manager neemt de klacht in onderzoek. De betrokken medewerker wordt gehoord, de klager wordt gehoord indien de klager dit wenst;
- De resultaten hiervan worden vastgelegd in een standaardrapportage, die wordt voorzien van conclusie, advies, alsmede eventuele maatregelen die naar aanleiding van de conclusie ondernomen zijn of ondernomen zullen worden en een concept antwoordbrief aan klager;
- De rapportage wordt aan alle bij de klacht betrokkenen toegestuurd.

Indien de klager zich kan vinden in de geboden oplossing/ het geboden antwoord is de klacht hiermee afgedaan. De klacht dient in een periode van zes weken na indiening afgehandeld te zijn.

5. Samenstelling, instelling, zittingsduur, stemrecht en benoeming van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit:
 - Een onafhankelijke voorzitter;
 - Een vertegenwoordiger van Stichting Maatwerk;
 - Een onafhankelijk lid.
2. De instelling van de klachtencommissie vindt plaats op initiatief van de manager;
3. De zittingsduur van de leden van de klachtencommissie is behoudens tussentijdse aftreding een periode van 4 jaar.
4. De leden treden, na beëindiging van de zittingsduur tegelijkertijd af. Zij blijven hun functie waarnemen, totdat een benoeming heeft plaatsgevonden.
5. Het lid van de klachtencommissie dat ter vervulling van een tussentijds opengevallen plaats wordt benoemd, treedt af na verstrijken van de periode waarvoor de voorganger was benoemd.
6. Het stemrecht is voorbehouden aan de onafhankelijk voorzitter, de vertegenwoordiger van Stichting Maatwerk en het onafhankelijk lid.
7. De klachtencommissie adviseert de manager. Dit advies moet minimaal door twee van de drie stemhebbende leden van de commissie worden gedragen.
8. Twee leden worden voorgedragen door de manager. In overleg met de twee leden wordt een onafhankelijk lid gekozen. De leden kiezen uit hun midden een voorzitter.
9. Indien gewenst neemt de manager, zonder stemrecht, deel aan de vergaderingen van de klachtencommissie.
6. Manager benoemt de voorgestelde leden en de onafhankelijk voorzitter.

6. Vergaderingen en vergaderorde

- De klachtencommissie vergadert als de aard van de klacht en/ of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven;
- De vergaderingen zijn niet openbaar. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt;
- De agenda wordt tenminste één week voor de vergaderingen aan de voorzitter en leden aangeboden;
- De klachtencommissie mag niet besluiten, indien niet alle stemhebbende leden (of hun plaatsvervanger) aanwezig zijn;
- De voorzitter heeft een adviserende functie.

7. Behandeling klacht door de klachtencommissie

Klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen indien de klacht niet in eerste instantie ter oplossing aan de manager is voorgelegd.

Als klager binnen twee weken na dagtekening van de antwoordbrief kenbaar maakt niet akkoord te gaan met de afhandeling van zijn klacht tot dusverre, dan zal de klacht in aanmerking komen voor behandeling door de klachtencommissie.

- Bij een mondeling ingediende klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de klacht;



- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging met daarin aangegeven het tijdsplan van afhandeling door de klachtencommissie;
- De manager controleert of alle relevante informatie beschikbaar is en vult deze zo nodig aan ter voorbereiding op de commissievergadering;
- De klachtencommissie of een door de commissie afgevaardigde deelnemer aan de commissievergadering wordt, indien de commissie dit nodig acht, in de gelegenheid gesteld klager of medewerker Stichting Maatwerk te horen;
- De klachtencommissie bepaalt op grond van alle relevante informatie haar standpunt en komt tot een advies aan de manager;
- De manager neemt, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie, een definitieve beslissing op de klacht. Indien deze beslissing afwijkt van het standpunt van de klachtencommissie, dan zal de manager de klachtencommissie laten weten dat en waarom zij is afgeweken van het advies van de commissie.
- In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager, zich altijd nog wenden tot de arbeidsdeskundige van het UWV.

8. Klachtenregistratie

Ingekomen klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag van Stichting Maatwerk naar:

- Aantal klachten
- Onderwerp van de klacht/ aard van de klacht
- Wijze van afdoening
- n.a.v. de klacht getroffen maatregelen
- Andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren. Deze registratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanonimiseerd verslag dat ter kennis wordt gebracht aan de manager.

9. Slotbepalingen

De klachtencommissie brengt jaarlijks (indien aan de orde) schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de manager van Stichting Maatwerk.

1. De afhandeling van een klacht door de manager dient zoveel mogelijk te geschieden binnen een termijn van drie weken na registratie van de klacht;
2. De afhandeling van een klacht door de klachtencommissie dient zoveel mogelijk te geschieden binnen drie weken, nadat punt 1 is afgerond;
3. De totale procedure dient binnen 6 weken afgerond te zijn;
4. Bij een geschil over de toepassing van de klachtenregeling en in gevallen waarin deze niet of niet voldoende voorziet, beslist de manager.