



## Procedure klachtenbehandeling (uit het kwaliteitshandboek De Overstap)

### 7.10 Klachtenafhandeling (1-1-2024)

#### Doel van het proces

Conform wet- en regelgeving registreren en afhandelen van klachten en opmerkingen, aanpassingen doorvoeren om herhaling te kunnen voorkomen en in de toekomst preventief te kunnen handelen om oorzaken te kunnen wegnemen. Hiermee wordt tevens bedoeld de wet- en regelgeving van het CBP en zijn rechtsopvolger.

#### Belangrijke kwaliteitskenmerken:

- Op correcte wijze de klager en zijn klacht en/of opmerking behandelen (binnen 5 werkdagen ontvangstbevestiging sturen aan indiener van klacht).
- Een klacht wordt binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- Inachtneming van de privacy reglement.
- Handelen volgens vast protocol.
- Inachtneming van het beginsel 'hoor en wederhoor'.
- Analyseren klachten en/of opmerkingen die behoren bij het kwaliteitsbeleid van De Overstap.
- Procedure aangepast per 1-2-2016 aan eisen voor re-integratie UWV en eind 2023 aangevuld met de eisen vanuit de MWO.

#### Definities en afkortingen:

Klacht:	Een schriftelijke uiting van ongenoegen die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen. De Klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit en inhoud van de re-integratieactiviteiten of de handelwijze (het gedrag) van medewerker(s). De klager vult hiervoor een klachtenformulier in.
Klager:	Een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de begeleidingsorganisatie en een klacht en/of opmerking heeft.
Klachtenbehandeling:	Het onderzoek naar de oorzaak van de klacht, waar het een gegronde klacht betreft, genoegdoening en/of correctie aanbieden aan de klager.
Klachtbehandelaar:	De door de begeleidingsorganisatie aangewezen onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de Klacht betrokken of voor de WMO de externe vertrouwenspersoon die tevens de klachtbehandelaar is.
CBP Klacht:	Klachten over de verstrekking van persoonsgegevens.

#### Werkwijze:

- Klager dient schriftelijk klacht in. De klager dient de klacht schriftelijk in bij Adviesbureau De Overstap. De ontvanger registreert de klacht op het Klachtenformulier. De ingekomen schriftelijke klacht voegt hij/zij als bijlage bij het Klachtenformulier. Indien aanvullende informatie is gewenst neemt de ontvanger contact met afzender van de klacht op. Klachten inzake het CBP worden conform wet- en regelgeving van het CBP afgehandeld.

- Benoeming klachtbehandelaar.  
Voorop staat dat de klachtbehandelaar nooit de medewerker mag zijn die de dienst heeft verleend waarop de klacht van toepassing is. De klachtbehandelaar is verantwoordelijke voor het betreffende proces. Naam en functie van de behandelaar worden op het Klachtenformulier vastgelegd. Tevens de datum waarop de klacht in handen is gegeven van klachtbehandelaar.
- Verzenden ontvangstbevestiging. Klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Deze bevestiging bevat:
  - Korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
  - Hoe de klacht verder wordt behandeld en de verwachte termijn waarbinnen deze klacht wordt behandeld maar in elk geval binnen 21 werkdagen.
- Wanneer er sprake is van een klacht inzake jobcoaching dan zal de aangewezen Arbeidsdeskundige ook geïnformeerd worden dat er een klacht is ingediend door klager.
- Onderzoek.  
De klachtbehandelaar vat met de betrokken medewerker(s) de reactie van betreffende medewerker(s) samen op het Klachtenformulier. De klachtbehandelaar informeert betrokkene over te vervolgen procedure. Indien de klacht te maken heeft met het CBP dan zal er conform wet- en regelgeving van het CBP worden gehandeld.
- Analyse.  
De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De stappen te ondernemen na conclusie zijn uitgelegd op het Klachtenformulier. Bij een gegronde klacht neemt de klachtbehandelaar telefonisch contact op met de klager en doet een voorstel tot oplossing (dit kan een vervangende dienst, genoegdoening en/of correctie zijn). Vervolgens stuurt hij/zij een schriftelijke bevestiging van datgene dat is besproken. Aanbod aan de klager en uitkomst (reactie) wordt op het Klachtenformulier vermeld. Klachten over verstrekking van persoonsgegevens worden gemeld aan het CBP en conform wet- en regelgeving van het CBP opgelost.
- Een gegronde klacht:
  - de betrokkene wordt benaderd met een voorstel tot oplossing,
  - bij correctie, genoegdoening en/of andere overeengekomen oplossing wordt eze schriftelijk bevestigd en uitgevoerd,
  - in geval klager meent dat zijn of haar klacht (jobcoaching) niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige,
  - in geval klager meent dat zijn klacht (re-integratiediensten UWV) niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar UWV. Hij kan zich dan melden bij het Klantenservice UWV, contact opnemen met arbeidsdeskundige of adviseur.
  - van WMO klanten worden gemeld aan de desbetreffende gemeente.
  - Klagers worden gewezen op de klachtenregeling.
- Verslaglegging.  
De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.



- Jaarlijks worden alle geïnventariseerde klachten (optioneel) gerapporteerd aan opdrachtgever, de klachtenbehandelingsprocedure is opgenomen in het kwaliteitsverbetersysteem.
- Preventieve maatregelen.  
De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met directie om effectieve verbeteringen kunnen worden doorgevoerd, zodat herhaling van omstandigheden die tot de klacht hebben geleid in de toekomst voorkomen kunnen worden. Preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier en in de procedure m.b.t het product en/of de dienst dat aangepast dient te worden. Hierin wordt ook de procedure omtrent het CBP meegenomen en opgevolgd.
- Rapportage.  
De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling en nazorg van afgesproken oplossing met de klager.
- Eventueel doorvoeren preventieve maatregelen.  
Wanneer uit de rapportage de noodzaak van preventieve maatregelen nemen naar voren komt worden deze doorgevoerd door de directie en medegedeeld aan de medewerker middels vaste processen.
- Deze procedure en klachtenformulier is te vinden op [www.overstap.nl](http://www.overstap.nl) en voor iedereen toegankelijk.