



Klachtenprocedure

7.10 Klachtenafhandeling (22-4-2024) (uit het kwaliteitshandboekboek De Overstap)

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 het 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.

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 ambulante begeleiding 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 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 is.

AVG Klacht

Klachten over de verstrekking van persoonsgegevens.

Werkwijze

De klager dient de klacht schriftelijk in bij De Overstap emailadres: info@overstap.nl De ontvanger registreert de klacht op het Klachtenformulier. De ingekomen schriftelijke klacht voegt de ontvanger als bijlage bij het Klachtenformulier. Indien aanvullende informatie is gewenst neemt de klachtenafhandelaar contact met afzender van de klacht op. Klachten inzake AVG worden conform wet- en regelgeving van het AVG afgehandeld.

Benoeming klachtbehandelaar

De klachtenfunctionaris behandelt de klacht als klachtbehandelaar, tenzij de klacht betrekking heeft op de dienst die de klachtenfunctionaris zelf heeft verleend. Dan benoemt de directie een andere klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het betreffende proces.



Naam en functie van de klachtbehandelaar worden op het Klachtenformulier vastgelegd. Tevens de datum waarop de klacht in handen is gegeven van de klachtbehandelaar.

Verzenden ontvangstbevestiging

Klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Deze bevestiging bevat:

1. Korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
2. 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 gaat in gesprek met de betrokken medewerker(s) en vat met de betrokken medewerker(s) de reactie van betreffende medewerker(s) samen op het Klachtenformulier. De klachtbehandelaar informeert betrokkene over te volgen procedure. Indien de klacht te maken heeft met AVG dan zal er conform wet- en regelgeving van het AVG worden gehandeld.

Afhandeling klacht

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De te ondernemen stappen na conclusie zijn uitgelegd op het Klachtenformulier. Bij een gegronde klacht neemt de klachtbehandelaar telefonisch of schriftelijk contact op met de klager en doet een voorstel tot oplossing (dit kan een vervangende dienst, excuses en/of correctie zijn). Vervolgens stuurt hij/zij binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van datgene dat is besproken. Ook meldt de klachtbehandelaar indien van toepassing hoe De Overstap in de toekomst zal handelen om vergelijkbare situaties te voorkomen.

Ontevreden over afhandeling klacht

In geval klager meent dat zijn klacht betreffende ambulante begeleiding niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de externe onafhankelijke klachtfunctionaris Annique Kajim, a.kajim@visie-groep.nl telefoon 06- 3652 4380.

In geval klager meent dat zijn klacht betreffende re-integratiediensten UWV niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar UWV. Hij kan zich dan melden bij het Klachtenbureau UWV. Klagers worden gewezen op de klachtenregeling.

In geval klager meent dat zijn of haar klacht betreffende jobcoaching niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige.

Vertrouwenspersoon

In geval de klager wil praten over de klacht of behoefte heeft aan een luisterend oor en het niet lukt een oplossing te vinden met de begeleider, klachtfunctionaris, of de manager dan kan die contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan meedenken, advies geven en/of ondersteunen bij het gesprek met de klachtfunctionaris. De vertrouwenspersoon houdt zich aan de privacywetgeving (AVG).

Wanneer klager behoefte heeft om met een externe vertrouwenspersoon te praten, dan kan hij, zonder kennisgeving aan De Overstap, contact opnemen met Marijke Pijnappels-van Esch marijke@zazwelzijn.nl telefoon 06-3730 9195.

Verslaglegging

De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de betrokken medewerker(s), uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht en draagt zorg voor de afhandeling en nazorg van afgesproken oplossing met de klager en maakt een rapportage van de klacht en de afhandeling.



Jaarlijks worden alle geïnventariseerde klachten, desgevraagd of volgens overeenkomst, gerapporteerd aan opdrachtgever.

Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt in overleg met directie of 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 die aangepast dient te worden. Hierin wordt ook de procedure omtrent het AVG meegenomen en opgevolgd.

Deze procedure en het klachtenformulier is te vinden op www.overstap.nl en voor iedereen toegankelijk.