



Zorg om Werk

Klachtenreglement

1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie de aanbieder Zorg om Werk B.V., arbeidsbemiddeling, loopbaanadvies en/of andere diensten op het gebied van de arbeidsintegratie heeft verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van de 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

Persoon die opdracht heeft gegeven tot het aanbieden van arbeidsbemiddeling, loopbaanadvies en/of andere diensten op het gebied van de arbeidsintegratie door Zorg om Werk B.V.

1.3 Aanbieder

Zorg om Werk B.V. te IJsselmuiden. De aanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar directie.

1.4 Medewerker(s)

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de aanbieder.

1.5 Klacht(en)

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Zorg om Werk B.V. die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kunnen worden.

1.6 Klager

De cliënt of opdrachtgever die in overeenstemming met dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.7 Klachtenbemiddelaar

Een medewerker 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 klachtreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten van cliënten en opdrachtgevers, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de klager en de medewerker en/of de aanbieder.



Zorg om Werk

2.2

Het op grond van de ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van Zorg om Werk B.V., en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

2.3

Alleen cliënten en opdrachtgevers van Zorg om Werk B.V. kunnen klagen.

3. Indienen van een klacht

3.1

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en kan zowel betrekking hebben op de medewerkers Zorg om Werk B.V. als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden, die in opdracht van Zorg om Werk B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten of opdrachtgevers van Zorg om Werk B.V. heeft verricht.

3.2

Een klacht dient te worden ingediend bij de klachtenbemiddelaar.

3.3

Indien een klacht wordt ingediend bij een ander dan de klachtenbemiddelaar, verwijst de ontvanger de klager door 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

Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

3.6

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 of opdrachtgever nog 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.

3.7

Tasveld 10-6, 8271 RW IJsselmuiden – 06-23849102

KvK 76343707 – BTW nummer 860595468B01 – info@zorgomwerk.nl – Rabobank NL05RABO0351090398

ESF investeert in *jouw* toekomst Europees Sociaal Fonds





Zorg om Werk

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

3.8

Na ontvangst van de klacht deelt de klachtenbemiddelaar binnen tien werkdagen schriftelijk mee aan de klager, de directie van Zorg om Werk B.V., de aangeklaagde en diens leidinggevende dat hij een klacht onderzoekt.

3.9

Klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de klachtenbemiddelaar.

3.10

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtenbemiddelaar de klacht intrekt, deelt de klachtenbemiddelaar dit aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de directie van Zorg om Werk B.V. mee.

3.11

De aanbieder draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt desgevraagd periodiek aan opdrachtgevers ter beschikking gesteld.

3.12

Als de partijen er niet uit komen kan de indiener van de klacht terecht bij de opdrachtgever.

4. De klachtenbemiddelaar

4.1

De directie van Zorg om Werk B.V. benoemt een klachtenbemiddelaar.

4.2

De klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de cliënt of opdrachtgever over de klachtenprocedure. De klachtenbemiddelaar gaat na of door middel van bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

4.3

De klachtenbemiddelaar geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie van Zorg om Werk B.V. te nemen besluiten.

Tasveld 10-6, 8271 RW IJsselmuiden – 06-23849102

KvK 76343707 – BTW nummer 860595468B01 – info@zorgomwerk.nl – Rabobank NL05RABO0351090398

ESF investeert in *jouw* toekomst Europees Sociaal Fonds





Zorg om Werk

4.5 De klachtenbemiddelaar neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtenbemiddelaar is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

4.6

De klachtenbemiddelaar brengt jaarlijks aan de directie van Zorg om Werk B.V. schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag zullen trends in de klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

5. Behandeling van de klacht door de klachtenbemiddelaar

5.1

Een klacht wordt bij voorkeur eerst ingediend bij de klachtenbemiddelaar. Bij ontvangst van een klacht, zowel mondeling als schriftelijk, zal de klachtenbemiddelaar de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, 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.

5.2

De klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken medewerker 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.

5.3

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

5.4

Een klacht wordt doorverwezen naar de directie indien:

- a. Cliënt of opdrachtgever geen bemiddeling wenst van de klachtenbemiddelaar;
- b. Cliënt of opdrachtgever een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.

5.5

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

5.6

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Tasveld 10-6, 8271 RW IJsselmuiden – 06-23849102

KvK 76343707 – BTW nummer 860595468B01 – info@zorgomwerk.nl – Rabobank NL05RABO0351090398

ESF investeert in *jouw* toekomst Europees Sociaal Fonds



6. Algemene bepalingen

6.1

Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van Zorg om Werk B.V. worden geschaad vanwege het feit dat hij als klager of klachtenbemiddelaar 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 overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

6.3

De personen en/of medewerkers 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 wat 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 en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

6.6

Bekendmaking van klachten reglement. Het klachtenreglement wordt bij iedere intake als bijlage overhandigd aan cliënt. Daarnaast is het klachten reglement terug te vinden op de site www.zorgomwerk.nl.

6.7

Dit reglement treedt in werking vanaf 01-07-2020.

A.J.J. Schellekens

Directeur

Tasveld 10-6, 8271 RW IJsselmuiden – 06-23849102

KvK 76343707 – BTW nummer 860595468B01 – info@zorgomwerk.nl – Rabobank NL05RABO0351090398

ESF investeert in *jouw* toekomst Europees Sociaal Fonds

