

Klachtenreglement

Edith Idoe - Stap
Stap.nu Reïntegratie & Counseling

Versie: Oktober 2014



Klachtenreglement Stap.nu

Inleiding

Als een cliënt van Stap.nu het niet eens is de wijze waarop hij is behandeld of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij een klacht indienen.

Voor het afhandelen van klachten is een klachtenregeling opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van de regeling en per artikel een toelichting.

Begrippen:

Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Stap.nu met betrekking tot interventie en re-integratie, verder te noemen Opdrachtgever.

Werkgever van de cliënt verder te noemen Werkgever.

Cliënt: de door opdrachtgever aan Stap.nu ter begeleiding, verder te noemen cliënt

Klager: die klacht indient, verder te noemen klager.

Stap.nu medewerker: de namens Stap.nu werkend of namens Stap.nu optredende derde.

Contactpersoon: tot wie klager zich desgewenst kan wenden, verder te noemen contactpersoon.

Tekst van de Klachtenregeling met puntsgewijze toelichting:

Punt 1: Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Stap.nu zich bij de uitoefening van de in contract met de opdrachtgever afgesproken taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Stap.nu in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

Toelichting 'Klachtrecht Stap.nu'

Bij de opstelling van de klachtenregeling voor Stap.nu is rekening gehouden met de regeling terzake in de Algemene Wet Bestuursrecht en het Klachtenprotocol Lisv d.d. 12 maart 1999 (M 99. 022).

De klachtenregeling is bestemd voor een ieder die het optreden van Stap.nu jegens haar opdrachtgevers, cliënten en werkgevers van haar cliënten aan de kaak wil stellen.

Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Stap.nu van haar waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

Toelichting 'Definitie klacht'

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden of handelen van medewerkers van Stap.nu

In dit kader valt te denken aan:

Onheus optreden van personeel

Traagheid

Schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend

Falend voorlichting of communicatie

Dan wel manco's in de serviceverlening in het algemeen.

Punt 3: Op schrift stellen klacht

Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend. Indien gewenst, helpt een Stap.nu medewerker, klager bij de verwoording van zijn klacht.

Toelichting 'Op schrift stellen klacht'

Voor een goede afwikkeling van de behandeling van een klacht verdient het aanbeveling de klacht op schrift te zetten. Bij mondelinge klachten is het Stap.nu personeel klager behulpzaam bij het op schrift stellen van zijn klacht.

Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur van Stap.nu.

Toelichting 'Toedeling verantwoordelijkheid'

Dit punt geeft aan wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht. Een antwoord op een klacht moet uit naam van de directeur geconcipieerd worden. Vanzelfsprekend kan de verantwoordelijke bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers, of medewerker die namens Stap.nu optreedt. Zo is denkbaar dat de directeur voor een klacht over een onderzoek te rade zal gaan bij een arbeidsdeskundige en voor een klacht over privacy schending bij een P&O deskundige.

Ook cliënten van Stap.nu, bedrijven of andere organisaties, voor zover deze in opdracht van Stap.nu hebben gehandeld, kunnen een klacht indienen bij Stap.nu.

Klachten van algemene strekking die onder verantwoordelijkheid van de directie van Stap.nu worden afgehandeld, hebben betrekking op de gehele organisatie; deze klachten zijn dus niet direct terug te leiden tot een handeling van een medewerker.

Punt 5: Administratieve intake

5.1 Klager wordt binnen 1 week door Stap.nu op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

- met in achtneming van het bepaalde onder punt 7.1, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- de afdeling/de contactpersoon tot wie klager zich desgewenst kan wenden.

5.2 Indien de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde Stap.nu medewerker richt, wordt deze Stap.nu medewerker onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.

Toelichting Administratieve intake

Direct na de ontvangst van een schriftelijke klacht wordt aan klager onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling wie de contactpersoon is voor de behandeling van de klacht. Indien de klacht specifiek gericht is tegen het handelen of nalaten van een bepaalde medewerker, is die betrokken medewerker nooit de behandelaar! Die medewerker wordt wel direct van de klacht op de hoogte gesteld door toezending van de klacht.

Een klacht mag ook mondeling op informele wijze worden afgedaan zoals blijkt uit punt 8.1 van de klachtenregeling. Hiervan is echter alleen sprake als de klager tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij met de klager gemaakt zijn, in het dossier vast.

Bij de beantwoording van een klacht wordt ernaar gestreefd binnen een termijn van twee weken te blijven. De medewerker die de intake verricht, geeft in overleg met de contactpersoon voor de zaak bij de ontvangstbevestiging de te verwachten behandeltermijn aan.

Punt 6: Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)

6.1 Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een bepaalde Stap.nu medewerker wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.

6.2 De klager en -voor zover van toepassing- de medewerker van Stap.nu tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

6.3 Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Stap.nu zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.

6.4 Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.

6.5 Alleen voor bijzondere gevallen kan op aanvraag van klager een vergoeding voor reiskosten worden toegekend.

Toelichting 'Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)'

Voor de goede orde is in het reglement nog eens apart neergelegd dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van het Stap.nu privacyreglement. Eveneens vallen de dossiers die in het kader van de klachtenbehandeling worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacyreglementen. Het initiatief voor het horen kan zowel van klager als Stap.nu uitgaan. Een verzoek van Stap.nu kan zinvol zijn om:

- tot een goede vaststelling van feiten te komen;
- de zaak nog eens uit te leggen;
- een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Voor de inhoud van het verslag is Stap.nu verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk bij brief worden bevestigd. Klager kan het verslag krijgen door gebruik te maken van zijn inzagerecht.

Punt 7: Termijnen

Voor de afwerking van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van 4 weken. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de 4 weken niet overschrijdt. Van het niet in behandeling nemen van een klacht op één van de gronden als bedoeld in punt 8.5 moet altijd binnen 4 weken kennis gegeven zijn.

Toelichting 'Termijnen'

Stap.nu heeft een termijn van 4 weken gesteld, waarbinnen een in behandeling genomen klacht afgewerkt moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5.1 Klachtenregeling) wordt aangegeven binnen welke termijn Stap.nu denkt de klacht te kunnen beantwoorden. Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan klager onder vermelding van de reden.

Op dat moment moet een nieuwe termijn genoemd worden. Er zal dan nooit meer uitstel voor beantwoording genomen kunnen worden dan tot een totale behandeltermijn van 4 weken is bereikt.

Voorbeeld:

Bovenop een (vrijwillig korter) gestelde behandeltermijn van bijvoorbeeld 2 weken, geldt een uitsteltermijn tot 4 weken.

Er kan maar één keer uitstel gegeven worden! Een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een klacht (zie punt 8.5 van de Klachtenregeling) moet altijd binnen vier weken schriftelijk aan de klager medegedeeld worden. Voor het nemen van deze beslissing is dus geen verder uitstel mogelijk.

Punt 8: Afhandeling

8.1 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en -indien van toepassing -de medewerker van Stap.nu over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening terzake door de behandelend Stap.nu medewerker in het dossier.

8.2 De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de feiten zoals Stap.nu deze ziet;
- een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht;
- een oordeel over de klacht.

8.3 Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

8.4 Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de in punt 5.1. bedoelde contactpersoon zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het nemen van actie.

8.5 Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:

- de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
- de klacht gaat over een gedraging die langer dan één half jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- In het schriftelijk oordeel wordt klager er op gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.

Toelichting 'Afhandeling'

In het algemeen zal een klachtbehandeling moeten eindigen met het oordeel: gegrond of ongegrond. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste toetsingsnorm is die van behoorlijk bestuur.

Te denken valt aan:

- *Een voortvarende en correcte gevalsbehandeling en een actieve informatieverstrekking.*
- *Zorgvuldigheid in de voorzieningen van de organisatie; bijvoorbeeld een goede toegankelijkheid van de organisatie zowel fysiek als telefonisch en voorzieningen ter bescherming van de privacy.*
- *Zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers.*
- *Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij cliënten correct te woord staat, hen niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt, en dat hij in het algemeen een hulpvaardige opstelling jegens cliënten toont.*

De Algemene wet bestuursrecht noemt een aantal gevallen waarin de uitvoeringsinstellingen de klacht niet in behandeling hoeven te nemen. Deze zijn opgenomen in punt 8.5 van de klachtenregeling. Indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht dient de contactpersoon er tevens zorg voor te dragen dat er actie ondernomen wordt voor die feitelijke afwerking. De klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen Stap.nu geregistreerd.

Punt 9: Verantwoordingsinformatie

Periodiek rapporteren de verantwoordelijke over de afhandeling van klachten.

Toelichting Verantwoordingsinformatie'

De directeur van Stap.nu houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages per medewerker. Zo krijgt hij managementrapportages (met geanonimiseerde overzichten waar het de gegevens van klagers betreft) inzicht in de aard van de klachten en het presteren van haar medewerkers. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan.