

Klachtenregeling

Definitie van het begrip klacht: Een uiting van ontevredenheid

1. Inleiding

IederZijnWerk streeft naar een goede en transparante relatie met haar cliënten. Bij een goede dienstverlening is het wettelijk dat er een goede afstemming is van de wederzijdse verwachtingen. Mocht er desalniettemin toch iets mis gaan met de afstemming dan is het goed dit te communiceren. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft IederZijnWerk een klachtenregeling opgesteld.

2. Publicatie

De klachtenregeling is te op te vragen bij IederZijnWerk, wat is aangeduid op de Website van IederZijnWerk (www.iederzijnwerk.nl).

3. Indienen klachten

Klachten kunnen worden ingediend:

IederZijnWerk arbeidscoaching BV
T.a.v. de directie
Nummer 15
8775 XD Nijhuizum
info@iederzijnwerk.nl

4. Termijn:

Klachten kunnen, mondeling dan wel schriftelijk, worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten, dan wel vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

5. Procedure

5.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van IederZijnWerk arbeidscoaching b.v., in ieder geval bij die persoon die niet direct betrokken is bij de gedraging en/of uitlating betrokken is geweest

5.2 Behandeling

- Binnen een week na ontvangst van de klacht door de directie wordt de ontvangst schriftelijk bevestigd en wordt er schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- De cliënt wordt indien hij dat wenst binnen een week gehoord en ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht wordt verzonden.
- De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld.
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

5.3 Verslaglegging –rapportage

De directie van IederZijnWerk arbeidscoaching b.v. wordt van elke ingediende klacht op de hoogte gesteld. Van elke klacht wordt minimaal schriftelijk informatie verstrekt over

- de aanleiding van de klacht
- de gevolgde procedure
- de uiteindelijke afhandeling
- de doorlooptijd van de procedure
- de mate van tevredenheid van de cliënt over de afhandeling van de klacht

Jaarlijks wordt een rapportage opgesteld ten behoeve van de directie waarin minimaal vermeld wordt:

- het totaal aantal ingediende klachten
- het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
- het aantal ingediende klachten dat niet binnen de gestelde termijn van 4 weken is afgehandeld
- een toelichting op de ingediende, maar niet-behandelde klachten
- een toelichting op de ingediende klachten die niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld
- een overzicht van de klanttevredenheid t.a.v. de afhandeling van de klachten

5.4 Geschillenregeling

In geval klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan deze tevens de klacht vervolgens schriftelijk voorleggen aan Postbus 51, Nationale Ombudsman, de Consumentenbond, of cliëntenraden als Arcon, CG-Raad