

	documenttype Handboek	bladnummer 8.7 - 1/3	
	titel Klachtenprocedure IederZijnWerk voor klanten	Versie: 2	laatste wijziging 01-04-2019

Klachtenprocedure IederZijnWerk

Format: klachtenregistratieformulier klanten

De klachtenprocedure IederZijnWerk:

Definitie van het begrip klacht: Een uiting van ontevredenheid





1. Inleiding

IederZijnWerk streeft naar een goede en transparante relatie met haar klanten. Bij een goede dienstverlening is het wezenlijk 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 en is gepubliceerd op de Website van IederZijnWerk (www.iederzijnwerk.nl).

3. Indienen van een klacht


-  Heb je een klacht? Probeer deze eerst zelf op te lossen met je begeleider/jobcoach.
-  Kun je de klacht niet met je begeleider/jobcoach oplossen? Neem dan contact op met Wilfried Gengler, directeur IederZijnWerk. Wilfried Gengler zal samen met jou de klacht bespreken en een passende oplossing proberen te vinden. Ook kun je je klacht kenbaar maken door het 'klachtenregistratieformulier klanten' in te vullen en op te sturen/te mailen.
-  Lukt het niet om de klacht met je begeleider/jobcoach en/of Wilfried Gengler op te lossen, dan verwijzen wij je door naar Jos van der Kolk, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij zal de klacht opnemen en met jou op zoek gaan naar een passende oplossing.
-  Nadat de klacht is afgehandeld, wordt deze door IederZijnWerk altijd geregistreerd in het daarvoor bestemde klachtenformulier. Tevens wordt de klacht intern besproken, indien mogelijk worden verbeteringen doorgevoerd, ook zal een terugkoppeling naar jouw begeleider/jobcoach plaatsvinden.

Klachten kunnen worden ingediend:

IederZijnWerk
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 klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

	documenttype Handboek	bladnummer 8.7 - 2/3	
	titel Klachtenprocedure IederZijnWerk voor klanten	Versie: 2	laatste wijziging 01-04-2019

5. Procedure

Coördinatie klachtenbehandeling

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







Behandeling


- a. 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.
- b. De klant 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.
- c. De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld.
- d. 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.

Verslaglegging –rapportage

De directie van IederZijnWerk 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

	documenttype Handboek	bladnummer 8.7 - 3/3	
	titel Klachtenprocedure IederZijnWerk voor klanten	Versie: 2	laatste wijziging 01-04-2019

6. Onafhankelijk adviseur

Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost met de jobcoach/begeleider en/of Wilfried Gengler, kan Jos van der Kolk, onafhankelijk adviseur worden benaderd.

Zijn gegevens zijn: Mr. J.G.H. van der Kolk; email: JosvanderKolk2@gmail.com.

Telefoonnummer: 06-21626046

Tot slot

We hopen bij IederZijnWerk niet dat we een klacht moeten behandelen. Heel vaak kunnen klachten intern worden opgelost en is bovengenoemde procedure niet nodig. Mocht de klachtenfunctionaris toch een klacht ontvangen, dan kun je er vanuit gaan dat zij dit met de nodige expertise en discretie zullen doen.