



Klachtenregeling 026aanhetwerk

Ingangsdatum: 27-05-2022

Verloopdatum: 31-12-2022

Documenteigenaar: Stanley Neyendoff

- **Klachten**

026aanhetwerk streeft ernaar om haar deelnemers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Echter kan toch onvrede ontstaan die in sommige gevallen kan leiden tot een klacht. In deze klachtenregeling is vastgelegd wat de klachtenregeling inhoudt en hoe een klacht ingediend kan worden.

Deze regeling geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van deelnemers. *Onder klachten wordt verstaan: 'Het uiten van ongenoegen t.a.v. de dienstverlening en/of handelswijze van 026aanhetwerk'.*

Iedere klacht wordt beschouwd als een aanzet tot verbetering met het oog op kwaliteitsbevordering. De klachtenregeling biedt de mogelijkheid tot het uiten van ongenoegen en het kenbaar maken van problemen. Dit kan het ongenoegen wegnemen en problemen oplossen en/of het vertrouwen in 026aanhetwerk herstellen.

- **De route naar behandeling en verloopt van de afhandeling van de klacht**

De procedure kent de volgende stappen bij het indienen van de klacht:

- De ontvangen klacht wordt door de desbetreffende medewerker in ontvangst genomen.
- De medewerker hoort de klacht aan, stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om dienst onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
- Deze medewerker neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen. Hieronder valt ook het bespreken van de klacht in het team waar de medewerker deel van uitmaakt met als doel de klacht weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- Indien een deelnemer een leidinggevende vertelt dat hij of zij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede/klacht met hem of haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of deelnemer dit niet wenselijk vindt.
- Indien het lastig is om rechtstreeks met de persoon waarover de deelnemer ontevreden is te praten kan er aanspraak worden gemaakt op een

Bestandsnaam: 27.01_klachtenregeling_V1.0_27052022

026aanhetwerk

Laatst gewijzigd op: 27-05-22

1

vertrouwenscontactpersoon. Deze kan verwijzen naar een gesprek met de lokale toegang, extern advies een eventuele begeleiding bij ontevredenheid of een klacht.

- De informatie over de klacht wordt na afhandeling door de verantwoordelijke opgenomen in het CRM-systeem en op een registratieformulier klachten bij de interne werkdocumenten.
- De verantwoordelijke beoordeelt tevens of de afhandeling correct en tijdig heeft plaatsgevonden.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Het streven is om een schriftelijke- of per e-mail ingediende klacht binnen 3 werkdagen te reageren (eenmaal te verlengen met 3 werkdagen). De deelnemer of zijn/haar vertegenwoordiger kan de klacht indienen bij:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft
- Dienst leidinggevende
- Vertrouwenscontactpersoon *
- Klachtenfunctionaris (onafhankelijk)

Degene met de klacht bepaalt zelf van welke van de bovenstaande mogelijkheden hij of zij gebruik maakt. Contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris is mogelijk. Hier kan de deelnemer terecht wanneer de deelnemer om welke reden dan ook niet het gesprek wilt aangaan of het gesprek niet de uitkomst biedt voor een oplossing.

** De vertrouwenscontactpersoon is te benaderen door te bellen naar 085 1305 884 Of een email te sturen naar wendy@jobzzmaatje.nl. Deze vertrouwenscontactpersoon is bij 026aanhetwerk in dienst, maar ondersteunt de deelnemer en/of vertegenwoordiger. Het contact is vertrouwelijk. De vertrouwenscontactpersoon deelt geen informatie over het contact met derden, zonder toestemming van de deelnemer en/of vertegenwoordiger (geheimhouding). De vertrouwenscontactpersoon zet zich in voor het doel dat de deelnemer en/of vertegenwoordiger voor ogen heeft. Het belang van de deelnemer en/of vertegenwoordiger staat voorop.*

Bestandsnaam: 27.01_klachtenregeling_V1.0_27052022

2

026aanhetwerk

Laatst gewijzigd op: 27-05-22