

Klachtenreglement

gewoondoen-reintegratie

versie 1.1 26-06-2013

1. Werkingsfeer en doelstelling:

- Deze procedure is van toepassing op iedere cliënt van gewoondoen-reïntegratie.
- De doelstelling van deze klachtenprocedure is uitsluitend bieden aan de cliënt in betrekking tot zijn relatie tot gewoondoen-reïntegratie wanneer hij/zij van oordeel is dat zijn/haar belangen door (of vanwege) een gedraging van de coach onvoldoende in acht zijn genomen.

2. Onderwerp van de klacht:

- Onderwerp van de klacht kan zijn een gedraging door (of vanwege) de coach t.a.v. de cliënt.
- De cliënt kan een klacht indienen, wanneer hij/zij het met een gedraging niet eens is, omdat naar zijn/haar oordeel zijn belangen onredelijk worden geschaad.

3. Indienen van een klacht:

- De cliënt dient zijn/haar klacht bij voorkeur eerst te bespreken met zijn coach over wiens gedraging hij een klacht wil indienen.
- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingeleverd t.a.v. gewoondoen-reïntegratie.
- Pas als dit naar het oordeel van de cliënt niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen en deze richten aan de heer S.G. van Veen, geregistreerd en gecertificeerd arbeidsdeskundige.

Adresgegevens:

Skypio
de heer S.G van Veen
Postbus 66
8430 AB Oosterwolde

De schriftelijke klacht die ingediend wordt gericht aan de heer S.G. van Veen, bevat tenminste:

- de naam en het adres van de indiener;

- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft;
- een ondertekening van de indiener
-

Onafhankelijkheid en transparantie bij klachten wordt gegarandeerd. Tevens kan de cliënt advies inwinnen bij zijn/haar casemanager (indien van toepassing) bij het UWV.

4. Werkwijze

- Na ontvangst van een klacht ontvangt de cliënt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van gewoondoen-reïntegratie .
- Indien er bij de cliënt, na een uitwisseling over de klacht met de coach, onvoldoende tevredenheid is, dient deze klacht door de cliënt te worden gemeld bij de heer S.G. van Veen, dit binnen een termijn van twee weken.
- De klacht wordt door de heer S.G. van Veen in principe binnen vier weken afgehandeld. Mocht afhandeling binnen deze termijn om gegronde redenen niet mogelijk zijn dan wordt de cliënt hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Verdaging is mogelijk voor maximaal zes weken.
- De cliënt wordt in de mogelijkheid gesteld om gehoord te worden
- De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.

5. Preventieve maatregelen

- Gewoondoen-reïntegratie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

6. Rapportage

- Gewoondoen-reïntegratie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.
- De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

- Gewoondoen-reïntegratie evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het

kwaliteitsbeleid van de organisatie.

Aldus vastgesteld door gewoonden-reintegratie d.d. 26-06-2013