

Klachtenreglement

ALGEMEEN:

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen – onvrede over contacten met Loket3 die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Definitie van een klacht

Onder een klacht verstaat Loket3 iedere uiting, schriftelijk of mondeling, van ontevredenheid over het handelen van Loket3 of één van haar medewerkers, en/of van derden die in opdracht van Loket3 werkzaamheden voor klanten en/of kandidaten van Loket3 verrichten. Dit mogen ook uitingen zijn in de vorm van opmerkingen over ergernissen of irritaties.

Doel

Loket3 beoogt middels het klachtenreglement het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, ontevredenheden, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Uitgangspunten

Bescherming en erkenning van de positie van kandidaten en werknemers
Het voorkomen van verstoorde verhoudingen door vroegtijdige interventie
Onderkenning feedbackfunctie van het klachtenreglement
Toegankelijkheid en Laagdrempelig aanbieden

Formulier / Document

Loket3 kiest bewust voor het implementeren van een verbeterformulier i.p.v. het hanteren van een klachtenformulier. Er is gekozen voor deze benaming zodat kandidaten laagdrempelig hun ontevredenheid kenbaar kunnen maken en/of durven melden.

Loket3 wil transparant zijn in de werkwijze en dienstverlening die wij leveren. Daarnaast willen wij in onze professionaliteit groeien door aandachtspunten en kritische noten die wij ontvangen van onze kandidaten, opdrachtgevers en werkgevers, om zodoende te leren van onze verbeterpunten.

Handelswijze

1. **Ontvangst en registratie van een schriftelijke of mondelinge klacht.**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. De ontvanger registreert de klacht op het daarvoor ontwikkelde verbeterformulier. De schriftelijke klacht, uiting van onvrede wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de melder om aanvullende informatie te verkrijgen. De melder wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

2. **Bepalen klacht af handelaar**

Een neutrale medewerker fungeert als klachtbehandelaar. Diegene die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht, uiting van onvrede betrekking heeft. De naam en de functie van diegene die de klacht afhandelt (behandelaar) worden vastgelegd op het standaard verbeterformulier.

3. **Bevestiging**

De klachtbehandelaar stuurt binnen vijfwerkdagen een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- Een korte omschrijving van de klacht, de uiting van onvrede (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
- De verdere afhandeling van de klacht, uiting van onvrede gebeurt binnen een termijn van drie weken – binnen 21 werkdagen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard verbeterformulier.
- Mocht de klacht niet in behandeling worden genomen, dan ontvangt de klant binnen 21 werkdagen een bericht waarin gemotiveerd uiteengezet wordt waarom de klacht niet in behandeling is genomen.

4. **Onderzoek**

De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht / uiting van onvrede voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtbehandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard verbeterformulier zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. Loket3 stelt de melder /kandidaat schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, uiting van onvrede en de eventuele genomen maatregelen.

5. **Corrigerende maatregelen**

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht, uiting van onvrede gegrond is. Vervolgens besluit hij/zij aan de hand van de ernst van de klacht, uiting van onvrede, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke – of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtbehandelaar doet telefonisch het aanbod aan de melder, en peilt de tevredenheid van de melder over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is; dat binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht. Wanneer de melder niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtbehandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de melder worden vastgelegd op het standaard verbeterformulier. In geval een klant meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar opdrachtgever. Hij kan zich dan melden bij het klachtenbureau UWV.

6. Schriftelijk verslag

De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de melder en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen 21 werkdagen na het oplossen van de klacht.

7. Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard verbeterformulier.

8. Rapportage

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De klachtbehandelaar analyseert elk jaar de klachten. Loket3 boordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

9. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de melder zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het Re-integratie traject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de Ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten/ kandidaten behartigen, zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG=Raad (Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten).