

KLACHTENREGLEMENT

30-12-2014 versie 1

Inleiding

Baanconcept Nederland en hierna te noemen Baanconcept stelt alles in het werk om u als cliënt de best mogelijke zorg te geven. Toch kan het voorkomen dat u minder tevreden bent over onze dienstverlening.

Baanconcept stelt het op prijs wanneer u uw onvrede aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u de oorzaak van uw onvrede aan kunnen pakken.

Om meer inzicht te verschaffen in het behandelingsproces van klachten is door Baanconcept een klachtenregeling opgesteld. Hieronder wordt de regeling puntsgewijs toegelicht.

Doel van dit klachtenreglement

- Het op zorgvuldige wijze registreren en afhandelen van klachten;
- Het wegnemen van oorzaken;
- Het nemen van de juiste maatregelen om herhaling te voorkomen.

Begrippen

- Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Baanconcept met betrekking tot, re-integratie & outplacement, hierna te noemen Opdrachtgever;
- Werkgever van de cliënt, hierna te noemen Werkgever;
- Cliënt: door opdrachtgever aan Baanconcept ter begeleiding aangeboden, hierna te noemen Cliënt
- Klager: Kan zijn een Cliënt, werkgever of opdrachtgever
- Klachtafhandelaar: De medewerker van Baanconcept die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht
- Contactpersoon: Een medewerker van Baanconcept die coördineert tussen klager en klachtafhandelaar.

Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Baanconcept van haar waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

In dit kader valt te denken aan:

- Onheus optreden van personeel;
- Traagheid;
- Schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend;
- Falende voorlichting of communicatie;
- Tekortkomingen in de serviceverlening.

Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Baanconcept zich bij de uitoefening van de in contract met de opdrachtgever afgesproken taken jegens hem of een ander heeft

gedragen een klacht bij Baanconcept in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

KLACHTENREGLEMENT

De klachtenregeling is bestemd voor een ieder die het optreden van Baanconcept jegens haar opdrachtgevers, cliënten en werkgevers van haar cliënten aan de kaak wil stellen.

Indienen klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Indien gewenst, helpt een medewerker van Baanconcept u bij de verwoording van uw klacht.

Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directie van baanconcept Nederland. Deze kan bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers, of medewerkers en deskundigen die namens optreden.

Ook cliënten van Baanconcept, bedrijven of andere organisaties, voor zover deze in opdracht van Baanconcept hebben gehandeld, kunnen een klacht indienen bij Baanconcept.

Klachten van algemene strekking die onder verantwoordelijkheid van de directie van Baanconcept Nederland worden afgehandeld, hebben betrekking op de gehele organisatie; deze klachten zijn dus niet direct terug te leiden tot een handeling van een medewerker.

Administratieve intake

De ontvanger van de klacht bij Baanconcept registreert de klacht in het klachtenmelding-systeem Baanconcept.

De klager wordt binnen tien werkdagen door Baanconcept op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

1. Korte omschrijving van de klacht;
2. de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
3. de contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
4. de naam van de klachtafhandelaar.

Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)

1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een medewerker van Baanconcept wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven. Wel wordt de desbetreffende medewerker onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.
2. De klager en - voor zover van toepassing - de medewerker van Baanconcept tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

KLACHTENREGLEMENT

3. Klager en de betrokken medewerker van Baanconcept kunnen op eigen verzoek of op verzoek van Baanconcept een mondelinge toelichting geven. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.
4. Van het horen wordt door de klachtafhandelaar een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.
5. Alleen voor bijzondere gevallen kan op aanvraag van klager een vergoeding voor reiskosten worden toegekend.

Afhandeling

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en – indien van toepassing – de medewerker van Baanconcept over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening terzake door de behandelend Baanconcept medewerker in het dossier.
2. De beslissing op de klacht bevat:
 - een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals Baanconcept deze ziet;
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht.
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
4. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de klachtafhandelaar zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het nemen van actie en evalueert de afhandeling van deze actie. De afspraak tussen de klachtafhandelaar en klager over de te nemen maatregel(en) worden schriftelijk vastgelegd.
5. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:
 - de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
 - de klacht gaat over een gedraging die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
 - de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gebracht.

KLACHTENREGLEMENT

Termijnen

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van 6 weken nadat klager op de hoogte is gesteld van ontvangst van de klacht. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van zes weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de 6 weken niet overschrijdt.

Verantwoordingsinformatie

De klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen Baanconcept geregistreerd. De directeur van Baanconcept houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages. Zo krijgt hij inzicht in de aard van de klachten, het presteren van haar medewerkers en kunnen eventuele preventieve maatregelen worden genomen. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan.