

**Klachtenregeling
van
Talenta**

Klachtenregeling Talenta

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

de begeleidingsorganisatie

Stichting Talenta, jobcoach-organisatie.

klacht

Een uiting van onvrede over de uitvoering van begeleiding en de bejegening of behandeling door medewerkers van Talenta.

klager

Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Talenta. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- de vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen
- de wettelijke vertegenwoordiger van de klant
- de zaakwaarnemer van de klant die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- partner of familieleden van de klant

Een klager kan zijn:

- een klant van Talenta die door haar wordt begeleid
- de opdrachtgever van een klant
- de werkgever van een klant

aangeklaagde

De jobcoach-organisatie Talenta.

klachtafhandeling

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht en de afhandeling ervan volgens de procedure klachtafhandeling.

Doelstelling

Het klachtreglement heeft twee doelstellingen:

1. recht doen aan de individuele klager
2. bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van medewerkers

Procedure klachtafhandeling

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten en geleverde diensten met Talenta die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. Aan de indiener van een mondelinge klacht wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te brengen voor verdere afhandeling. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

2. Bepalen klachtafhandelaar

Stel een klachtenafhandelaar aan. Dit kan de coördinator of een medewerker van de betrokken regio; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces.

De afhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de afhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De datum van verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht niet in behandeling neemt, dan wordt de indiener van de klacht hiervan binnen vier weken na ontvangstdatum van de klacht op de hoogte gesteld.

4. Termijn klachtafhandeling

De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de begeleidingsorganisatie (lees: Talenta) van maximaal vier weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt. Verlenging en motivatie worden gecommuniceerd met de klager of zijn vertegenwoordiger.

5. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene(n) over de verdere afhandeling.

6. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden.

De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier. Voor de afhandeling (dit is beantwoording) van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht.

7. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht. De klacht en de afhandeling daarvan worden digitaal opgeslagen.

8. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar 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 klachtenformulier.

9. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de

corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Talenta.

10. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht in tweede instantie neer te leggen bij:

- de opdrachtgever van het reïntegratietraject. 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 klanten 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)
- BoaBorea (Landelijke Vereniging voor arbodiensten en re-integratiebedrijven)

11. Ingangsdatum

Dit klachtenreglement treedt in werking vanaf 1 september 2010.