

Klachtenreglement

PASS-Jobcoaching



Inleiding

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft PASS-Jobcoaching een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. PASS-Jobcoaching hanteert daarvoor de onderstaande regelingⁱ:

Artikel 1. Definities

1. Klacht: een schriftelijk melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) PASS-Jobcoaching dan wel een door PASS-Jobcoaching ingeschakelde derde.
2. Directie: Directie van PASS-Jobcoaching
3. PASS-Jobcoaching: De rechtspersoon PASS-Jobcoaching V.O.F.
4. Melder: Hij/zij die een klacht indient.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1. Iedere belanghebbende binnen een door PASS-Jobcoaching uit te voeren re-integratie of jobcoach-traject heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.

2.2. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de directie van PASS-Jobcoaching

2.3. Indien een klacht telefonisch / mondeling wordt ingediend bij PASS-Jobcoaching, worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna diezelfde dag aan de melder een klachtenformulier toestuurt. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.

2.4. Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:

- a. naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. de datum van het voorval;
- d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. de klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c.. de klacht anoniem is.

3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 A Onafhankelijke Klachtencommissie: is er sprake van ontevredenheid over het handelen of nalaten van PASS-Jobcoaching, dan kan de klager een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Hiervoor is een apart klachtenformulier 'onafhankelijke Klachtencommissie' opgesteld.

4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van PASS-Jobcoaching binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie van PASS-Jobcoaching een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

4.3. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4.De directie van PASS-Jobcoaching :

- a. handelt de klacht af binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.

4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.6. 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 of betreffende opdrachtgever.

Artikel 5. Administratie

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 maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 6. Persoonsgegevens

Wanneer je een klacht hebt met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heb je het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 7. Slotbepalingen

- a. Dit reglement is per 1 januari 2008 in werking getreden.
- b. Dit reglement is op 1 december 2018 gewijzigd.
- c. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van PASS-Jobcoaching

Helmond, december 2018

Gianne Wijn en Heidi Wiertz

PASS-Jobcoaching

ⁱ Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met PASS-Jobcoaching wordt in kennis gesteld van het bestaan van dit reglement. En wordt hiervoor verwezen naar de website van PASS-Jobcoaching. Het klachtenreglement wordt hierop gepubliceerd.