

KLACHTENREGLEMENT AtWork JOB COACHING

A. Definitie van een klacht

- A.1 Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van AtWork Jobcoaching of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van AtWork Jobcoaching werkzaamheden ten behoeve van klanten van AtWork Jobcoaching verrichten.

B. Indienen van een klacht

- B.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van AtWork Jobcoaching.
- B.2 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- B.3 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen vier weken bericht. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
- B.4 Klachten dienen te worden gericht tot de leidinggevende van het betreffend organisatieonderdeel van AtWork Jobcoaching.
- B.5 De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

C. Behandeling van een klacht

- C.1 Klachten worden behandeld door de leidinggevende van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft
- C.2 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen van de onder C.1 genoemde leidinggevende, wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

D. Ontvangstbevestiging

- D.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd naar de behoefte tot schriftelijke bevestiging.
- Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:
- ~ de datum van ontvangst van de klacht;
 - ~ een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond;
 - > een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
 - > de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
 - ~ een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
 - ~ de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden.
 - > een papieren exemplaar van het klachtenreglement
- D.2 Bij niet schriftelijk ingediende klachten wordt de indiener gevraagd of hij bekend is met het klachtenreglement en of hij prijs stelt op een papieren exemplaar.

E. Horen van de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft

- E.1 De indiener wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- E.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft, gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- E.3 De indiener wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de indiener zelf naar voren heeft gebracht.
- E.4 Van de toelichting van zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

F. Afhandeling van de klacht

- F.1 De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- F.2 De behandeling van de klacht wordt gedaan door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht is betrokken.
- F.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld.
- F.4 De beslissing op de klacht bevat
- een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals AtWork Jobcoaching deze ziet;
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht;
 - eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.
- F.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- F.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden door de cliënt, wordt de indiener er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van AtWork Jobcoaching.
- F.7 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden door de opdrachtgever, kan hij zich nadat hij zich gewend heeft tot AtWork Jobcoaching, zich wenden tot de beroepsvereniging Jobcoaches of het keurmerk Blik op Werk.

G. Rapportage over de klachtenprocedure

- G.1 Iedere 3 maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.