

Klachtenreglement Loopbaancentrum PlusPunt B.V.

Inleiding

Als een opdrachtgever, een cliënt van Loopbaancentrum PlusPunt of een werkgever waar een cliënt een nieuw dienstverband is aangegaan, het niet eens is met de wijze waarop hij/ zij is behandeld, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij/ zij een klacht indienen. Voor het afhandelen van klachten is een klachtenreglement opgesteld. Hieronder vindt u de inhoud van het reglement en tevens per artikel een toelichting. Voordat de procedure in gang wordt gezet is het aan te raden eerst het geschil in een persoonlijk gesprek te bespreken.

Begrippen

- Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Loopbaancentrum PlusPunt B.V. met betrekking tot begeleiding van cliënten naar/rondom arbeid.
- Cliënt: de door de opdrachtgever van Loopbaancentrum PlusPunt B.V. ter begeleiding gegeven cliënt.
- Werkgever van Cliënt : Werkgever van ter begeleiding gegeven cliënt.
- Medewerker : Medewerker in dienst van Loopbaancentrum PlusPunt B.V.

Artikel 1

Tekst van het Klachtenreglement met puntsgewijze toelichting

Punt 1: Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Loopbaancentrum PlusPunt B.V., zich bij de uitoefening van zijn in contract vastgelegde taken jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij Loopbaancentrum PlusPunt B.V. in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

Toelichting Klachtrecht

Bij de opstelling van het klachtenreglement voor Loopbaancentrum PlusPunt B.V. is rekening gehouden met de regeling ter zake in de Algemene Wet Bestuursrecht en het Klachtenprotocol Lisv d.d. 12 maart 1999. (M 99. 022). Het klachtenreglement is bestemd voor een ieder die klachten heeft betreffende het handelen van Loopbaancentrum PlusPunt B.V. jegens haar opdrachtgever, cliënten en werkgevers van haar cliënten.

Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de begeleiding van cliënten door Loopbaancentrum PlusPunt B.V. waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

Toelichting Definitie klacht

De klachtenprocedure geeft de cliënt een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of nalatigheid van medewerkers van Loopbaancentrum PlusPunt B.V.

In dit kader valt te denken aan:

- onheus optreden door het personeel.
- traagheid.
- schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend.
- falende voorlichting of communicatie.
- dan wel manco's in de serviceverlening in het algemeen.

Punt 3: Op schrift stellen van de klacht

Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend.

Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid

Alle klachten dienen te worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van Loopbaancentrum PlusPunt B.V.

Punt 5: Administratieve intake

Cliënt wordt binnen vijf werkdagen na de (schriftelijk) ontvangen klacht op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

- de datum die betrekking heeft op de inhoud van de klacht.
- de datum van ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht van de cliënt.
- de behandelaar van de klacht bij Loopbaancentrum PlusPunt B.V.
- een duidelijke omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- de uitkomst van de klacht. Met in achtneming van het bepaalde onder punt 7 de termijn waarbinnen de begeleiding van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond. Indien de klacht zich specifiek tegen het handelen, gedragen of optreden van een bepaalde Loopbaancentrum PlusPunt medewerker richt, wordt deze medewerker onmiddellijk op de hoogte gesteld van de betreffende klacht door middel van toezending van de klachtbrief.

Toelichting Administratieve intake

Direct na de ontvangst van een schriftelijke klacht wordt aan de cliënt onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling wie de contactpersoon bij Loopbaancentrum PlusPunt is voor de begeleiding van de klacht. Indien de klacht specifiek gericht is tegen het handelen of nalaten van een bepaalde medewerker, is die betrokken medewerker nooit de behandelaar! De betreffende medewerker wordt direct van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld door toezending van de klacht.

Een klacht mag ook mondeling op informele wijze worden afgedaan zoals blijkt uit punt 8 van het klachtenreglement. Hiervan is echter alleen sprake als de cliënt tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker legt zijn mondelinge antwoord ten aanzien van de klacht, en eventuele afspraken die daarbij met de cliënt gemaakt zijn, in het dossier vast.

Punt 6: Begeleiding (inzien stukken en horen partijen)

Indien een klacht zich richt tegen het handelen van een bepaalde PlusPunt medewerker wordt de klacht nooit door deze medewerker zélf behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van wat zich heeft afgespeeld staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven. De cliënt en - voor zover van toepassing - de medewerker van PlusPunt tegen wie de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld de stukken, die op de zaak betrekking hebben, in te zien. De cliënt kan op eigen verzoek of op verzoek van PlusPunt zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan alle betrokkenen. Alleen voor bijzondere gevallen kan op aanvraag van de cliënt een vergoeding voor reiskosten worden toegekend. Toelichting Begeleiding (inzien stukken en horen partijen) Voor de goede orde is in dit reglement nog eens separaat benoemd dat de cliënt, tijdens de begeleiding van zijn klacht, recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van het 'PlusPunt Privacy Reglement'. Eveneens vallen alle dossiers, die in het kader van de klachtenbegeleiding worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacy reglement. Het initiatief tot het horen van de cliënt kan zowel van de cliënt zélf als van Loopbaancentrum PlusPunt uitgaan. Een verzoek van PlusPunt kan zinvol zijn om:

- tot een goede vaststelling van feiten te komen.
- de zaak nog eens uit te leggen en tegen het licht te houden.

➤ gezamenlijk een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen. Voor het opstellen van de inhoud van het verslag is PlusPunt verantwoordelijk. De cliënt hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk in een begeleidend schrijven brief worden bevestigd. Cliënt kan het verslag ontvangen en doornemen door gebruik te maken van zijn/haar inzagerecht.

Punt 7: Termijnen

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van acht weken. Wanneer een klacht, op één van de gronden als bedoeld in punt 8, niet in behandeling wordt genomen dienen de betrokken partijen hierover binnen vier weken schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

Toelichting Termijnen

Loopbaancentrum PlusPunt heeft voor zichzelf een termijn van vier weken gesteld waarbinnen een in behandeling genomen klacht beantwoord moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn Loopbaancentrum PlusPunt denkt de klacht te kunnen beantwoorden. Die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan vier weken. Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan de cliënt onder vermelding van de reden.

Punt 8: Afhandeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt, en indien van toepassing de medewerker van Loopbaancentrum PlusPunt B.V. over wie geklaagd is, mede gedeeld. Als de klacht alsnog, en tot genoegen van de betreffende cliënt in een persoonlijk gesprek wordt opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een schriftelijke aantekening van het opgeloste geschil door de behandelend PlusPunt medewerker in het dossier.

De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht.
- een weergave van de feiten zoals PlusPunt deze ziet.
- een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht.
- een oordeel over de klacht. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in begeleiding wordt genomen. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de in punt 5.1. Bedoelde contactpersoon zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het ondernemen van actie. Het oordeel dat de klacht niet in begeleiding wordt genomen is mogelijk in het geval dat:
 - de klacht gaat over handelen die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden.
 - klacht gaat over handelen waarbij het belang van klager of de aard van het handelen kennelijk onvoldoende is. In het schriftelijk oordeel wordt de cliënt er op gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.

Punt 9: Onafhankelijke klachtencommissie

Indien klager en Loopbaancentrum PlusPunt B.V. geen bevredigende oplossing voor het geschil kunnen bewerkstelligen, dan klager zijn beklag doen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Loopbaancentrum PlusPunt B.V. kan klager in contact brengen met deze commissie.