

Klachtenreglement

Versie maart 2023

Bestemd voor:

- Een cliënt/werknemer door In2Work BV begeleid.
- Een opdrachtgever te weten UWV, gemeente of arbeidsvoorziening.
- Een werkgever met in dienst een cliënt van In2Work BV.

Ontvangst, registratie en bewaking.

1. De op schrift of mondeling gestelde klacht wordt geregistreerd door Directie van In2Work BV. Waarbij tenminste wordt bijgehouden:
 - a. De datum van binnenkomst
 - b. De datum van de ontvangstbevestiging
 - c. De behandelaar van de klacht en de uitkomst van de afhandeling
 - d. De datum waarop de klacht is afgehandeld
2. In2Work verstuurt een ontvangstbevestiging met daarin de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen en de klager binnen een termijn van 2 weken een reactie In2Work BV zal ontvangen. In deze bevestiging is opgenomen; datum, inhoud van de klacht alsmede een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. In de bevestiging naar klager wordt vermeld bij wie tussentijds informatie kan worden verkregen met betrekking tot de voortgang.
3. De klacht hoeft niet in bemiddeling te worden genomen indien het een gedraging dan wel uitlating betreft langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden of de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
4. De directie bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klacht.
5. Mocht er tussentijds blijken dat de termijn van twee weken niet kan worden gehaald, dan stuurt de directie uiterlijk in de tweede week na ontvangst de aanklager een bericht van uitstel, reden van uitstel en een nieuwe reactiedatum.

Afhandeling.

1. De Directie is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klacht.
2. De Directie kan de klacht doorsturen naar een medewerker met het verzoek om binnen een termijn van een week informatie en advisering terug te koppelen naar de Directie over de ingediende klacht.
3. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
4. Het antwoord van de klacht wordt schriftelijk gegeven. De klager wordt in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
5. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

6. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
7. In2Work BV stuurt afgehandelde klachten door naar de klachtencommissie / opdrachtgever.
8. In2Work BV draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klacht alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klacht en getroffen maatregelen. De registratie wordt per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.
9. Één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door het management. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen.

In2Work BV Klachtenreglement

Begripsbepaling

Artikel 1.

Klacht:

Een uiting van onvrede over de organisatie In 2 Work BV en de bejegening of behandeling door In2Work BV of persoon werkzaam voor In2Work BV.

Klager:

Eenieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van In2Work BV en in verband daarmee een klacht indient. De volgende personen kunnen als klager optreden; cliënt, een vertegenwoordiger door cliënt aangewezen, de wettelijke vertegenwoordiger van cliënt, de zaakwaarnemer, familieleden of partner van cliënt als cliënt zelf zijn taken niet kan behartigen.

Een klager kan zijn:

- Een cliënt / werknemer door In2Work BV begeleid.
- Een opdrachtgever: UWV, gemeente, arbeidsvoorziening.
- Een werkgever, die cliënt / werknemer in dienst heeft door In2Work BV begeleid.

Rechten klager:

- Serieuze afhandeling van diens klacht;
- Duidelijke informatie over waar men terecht kan voor opvang en advies;
- Informatie over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- Informatie over wat er met de klacht gebeurd;
- Duidelijkheid over termijnen van afhandeling van je klacht;
- Kosteloze inzet van klachtenfunctionaris;
- De mogelijkheid te worden bijgestaan;
- Mogelijkheid om een onafhankelijk oordeel over je klacht te krijgen;
- Vertrouwelijke omgang met klacht en gegevens;
- Het indienen van een klacht, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft.

Plichten klager:

- De klacht (verder) toe lichten;
- In2Work de kans bieden om haar kant van de zaak toe te lichten;
- Aan de afgesproken termijnen van afhandeling van klacht houden;
- Duidelijkheid geven wanneer men de klachtenafhandeling wenst te stoppen;
- In2Work fatsoenlijk aanspreken.

Aangeklaagde:

In2Work BV. Bij klachten over personen die werkzaam zijn bij In2Work BV wordt de Directie van In2Work BV aangesproken.

Klachtbehandeling:

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet juridische afdwingende uitspraak over de klacht en een advies aan In2Work BV. Over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Klachtencommissie:

Deze zal bestaan uit personeel van UWV, dan wel Gemeente, dan wel van de Nationale Ombudsman.

Klachtenregeling:

Afspraken over wat er gebeurt wanneer iemand niet tevreden is en afspraken over hoe men kan klagen.

Doelstelling van de klachtenregeling.

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door In2Work BV.

Uitgangspositie bij de klachtenregeling.

Artikel 3.

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten.

- De klachtenregeling staat vermeld op de website van In2Work BV: www.i2w.nl. Hierop wordt de klant geattendeerd bij aanvang traject.
- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- Beide partijen hebben het recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- De klacht wordt vlot afgehandeld volgens vaste overzichtelijke procedures.
- Beide partijen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- Beide partijen hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant zijn dan wel kunnen zijn voor de behandeling van de klacht.
- Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Indienen van de klacht.

Artikel 4.

Lid1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot In2Work BV tegen wie de klacht gericht is om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Lid 2. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met In2Work tot een oplossing te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen.

De klachtencommissie

Artikel 5.

Wanneer de klager geen gebruik wil maken van de onder artikel 4 lid 1 vermelde procedure, zal klager zich eerst met de klacht kunnen wenden tot:

Lid 1. – ten eerste de opdrachtgever (UWV dan wel Gemeente). Als de opdrachtgever en zorgdrager voor de cliënt zal het UWV de eerste partij zijn tot wie de klager zich kan wenden.

Lid 2. – de Nationale Ombudsman.

Lid 3. - de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie.

Artikel 6.

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van de klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van de begeleidingsorganisatie over door hem/haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de begeleidingsorganisatie.
- Evalueren resultaten en advisering 12 maanden na afsluiting klachtenbehandeling.
- Opstellen van een jaarverslag.

Artikel 7.

De klachtencommissie kan bij uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- Het zelfstandig doen van een poging om alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen beide partijen te herstellen. Inschakeling van deskundigen.

Termijnen

Artikel 8.

Lid 1. De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.

Lid 2. De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja, welke maatregelen zij de begeleidingsorganisatie heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.

Lid 3. Aangeklaagde bericht binnen 2 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.

Lid 4. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

Lid 5. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuw termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure.

Artikel 9.

Lid 1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

Lid 2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie. Indien klager zich wendt tot een andere instantie moet klager dit melden bij de klachtencommissie.

Lid 3. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld onder lid 2, in behandeling wordt opgenomen, bepaald de klachtencommissie in overleg met klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Lid 4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slot bepalingen.

Artikel 10.

In2Work BV draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling.

Artikel 11.

De klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2006 en is voor het laatst herzien op 28 maart 2023.