

Klachtenreglement Stichting Werkwijs

Inleiding

De jobcoaches van Werkwijs gaan zo zorgvuldig mogelijk om met de belangen van hun cliënten en van betrokken werkgevers. Desondanks kan het voorkomen dat een van de partijen ontevreden is over de gang van zaken. Wij hopen dat zij dat in voorkomende gevallen melden aan de jobcoach. Deze zal vervolgens zijn/haar best doen om tot een bevredigende oplossing te komen. Voor ons is dit een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Komt u er samen toch niet uit, dan kunt u een klacht indienen. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen afhandelen, hebben wij een klachtenreglement opgesteld. Het doel hiervan is:

- *op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten;*
- *wegnemen van de directe oorzaken van klachten;*
- *maatregelen nemen om herhaling van klachten in de toekomst te voorkomen.*

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Stichting Werkwijs*: Stichting Werkwijs te Amsterdam zet zich er voor in jongeren met een (licht) verstandelijke beperking de kans te geven zelf in hun levensonderhoud te voorzien. We doen dit door hen te helpen een baan te vinden in het bedrijfsleven.
- b. *Klachtencoördinator*: de persoon als bedoeld in artikel 2. Dit is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.
- c. *Klager*: een (ex-)cliënt of een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)cliënt, of een werkgever die een cliënt van Stichting Werkwijs heeft geplaatst.
- d. *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- e. *Aangeklaagde*: de jobcoach van Werkwijs, een cliënt, ouder/voogd/verzorger van een cliënt, of een werkgever die een cliënt van Stichting Werkwijs heeft geplaatst, tegen wie een klacht is ingediend.

Hoofdstuk 2. Behandeling van de klachten

Paragraaf 1. De klachtencoördinator

Artikel 2. Aanstelling en taak klachtencoördinator

1. Stichting Werkwijs heeft een klachtencoördinator die binnenkomende klachten registreert en die er op toeziet dat de klacht volgens het klachtenreglement wordt afgehandeld.
2. Het bestuur van Stichting Werkwijs benoemt de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator werkt zo zorgvuldig mogelijk. Hij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als klachtencoördinator verneemt. Deze plicht vervalt niet, vanaf het moment dat hij niet langer als klachtencoördinator actief is.
4. De klachtencoördinator is nooit de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencoördinator neemt zonodig contact op met de indiener van de klacht om aanvullende informatie te verkrijgen.
6. De klachtencoördinator stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager. Daarin staat vermeld:

- een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden)
- hoe de afhandeling van de klacht verloopt
- de termijn waarbinnen de klachtencoördinator verwacht de klacht af te handelen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de indiener hiervan binnen vier weken na de ontvangstdatum bericht.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bestuur van Stichting Werkwijs of
 - b. de klachtencoördinator.
2. De klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij het bestuur van de Stichting Werkwijs anders beslist.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De klager krijgt uiterlijk twee weken na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging van de klachtencoördinator.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar het bestuur of naar de klachtencoördinator. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.

Artikel 5. Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondeling ingediende klacht maakt de ontvanger (als bedoeld in artikel 5, lid 1) direct een verslag. De klager ondertekent voor akkoord en ontvangt een afschrift.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, krijgt de klager twee weken de tijd om het verzuim te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de eisen, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk gemeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.

Artikel 7. Vooronderzoek

1. De klachtencoördinator mag voor de voorbereiding van de behandeling van de klacht alle gewenste inlichtingen inwinnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, moet hij daarvoor vooraf toestemming vragen aan het bestuur.
2. De klachtencoördinator geeft de aangeklaagde de gelegenheid om binnen drie weken een schriftelijk verweer in te dienen en deelt daarbij de datum mede, waarop het verweer moet zijn ingediend. De klachtencoördinator kan deze termijn op verzoek van de aangeklaagde verlengen.
3. Na ontvangst van een verweerschrift, zendt de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk een afschrift aan de klager.

Artikel 8. Hoorzitting

1. De klachtencoördinator bepaalt de noodzaak van het houden van een hoorzitting. Hij stelt vervolgens plaats en tijdstip van de zitting vast, waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering hun verhaal kunnen doen. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencoördinator anders bepaalt.
3. Tijdens de zitting kunnen klager en aangeklaagde zich laten vergezellen door één, hen vertrouwd, persoon.
4. Klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen meebrengen van wie zij vinden dat ze gehoord moeten worden. Zij melden dit uiterlijk drie werkdagen voor de zitting aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kan afzien van het horen van door de klager of aangeklaagde meegebrachte of opgeroepen getuigen en deskundigen.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. De klachtencoördinator kan bepaalde personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. Namen en woonplaatsen van de getuigen en deskundigen deelt hij mee aan klager en aangeklaagde.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en functies van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
8. Het verslag wordt ondertekend door de klachtencoördinator. Tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten, krijgen zowel de klager als de aangeklaagde een exemplaar.

Artikel 9. Advies

1. De klachtencoördinator beslist over het advies.
2. De klachtencoördinator rapporteert zijn bevindingen schriftelijk aan het bestuur van Stichting Werkwijs, binnen vier weken na de hoorzitting. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencoördinator met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
3. De klachtencoördinator geeft in zijn advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtencoördinator kan in zijn advies een aanbeveling doen over te treffen maatregelen.
5. Het advies wordt ondertekend door de klachtencoördinator.

Paragraaf 5. Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 11. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt de klachtencoördinator aan de klager, de aangeklaagde, en het bestuur van de Stichting Werkwijs schriftelijk gemotiveerd mee:
 - of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en
 - of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke.
2. Voordat hij deze beslissing neemt, geeft de klachtencoördinator de aangeklaagde de kans zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 12. Openbaarheid

1. De jobcoach reikt deze regeling bij een plaatsing uit aan de betreffende werkgever. De regeling wordt standaard uitgereikt aan cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 13, Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de klachtencoördinator en de jobcoach(es) geëvalueerd.

Artikel 14. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtencoördinator, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 15. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling treedt in werking op 15 april 2008].

De regeling is vastgesteld te Amsterdam, op 15 april 2008.