Klachtenreglement

RuiterWerkt

Klachtenreglement medewerkers RuiterWerkt

Inhoudsopgave blz.

Hoofdstuk 1	**Algemene bepalingen**	
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2	**Klachtopvang**	
Artikel 2	Intentie	
Artikel 3	Bij wie kan een medewerker terecht als hij ontevreden is?	3
Artikel 4	De medewerker en diens leidinggevende	3
Artikel 5	De klachtenfunctionaris	4
Hoofdstuk 3	**Klachtenbehandeling**	
Artikel 6	Het indienen van een klacht	5
Artikel 7	Afhandeling / beoordeling van een klacht	5
Artikel 8	Bevoegdheid van de directeur/eigenaar	7
Artikel 9	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 10	Stopzetting behandeling van de klacht	7
Artikel 11	Registreren van de klacht	8
Artikel 12	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 13	Geschillencommissie en klachtencommissie	9
Artikel 14	Geheimhouding	8
Hoofdstuk 4	**Overige bepalingen**	
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	9
Artikel 16	Kosten	9
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 18	Evaluatie	9
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling	9
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding	9

Hoofstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. RuiterWerkt:	een organisatie waarin een passende werkplek en coaching wordt verzorgd voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
b. Directeur/eigenaar:	een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die de organisatie in stand houdt.
c. Medewerker:	natuurlijke persoon die op grond van een overeenkomst met UWV, gemeente of RuiterWerkt daadwerkelijk werkzaam is bij de organisatie.
d. Klacht:	iedere uiting van onvrede die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie is af te doen. De klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening en/of uitingen van de organisatie in het algemeen, of op de handelwijze van individuele medewerkers van RuiterWerkt, of van personen die onder verantwoordelijkheid van de organisatie werkzaam zijn in het bijzonder.
e. Klager:	degene die een klacht indient.
f. Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
g. Klachtenfunctionaris:	degene die binnen de organisatie, belast is met de opvang van klachten van medewerkers.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Intentie

1. Doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

2. RuiterWerkt vindt het belangrijk dat een klacht, die de relatie tussen de klager en RuiterWerkt kan verstoren, snel en adequaat wordt afgehandeld. De organisatie wil uit klachten lering trekken om haar dienstverlening verder te optimaliseren.

3. RuiterWerkt draagt zorg voor een registratie van klachten en brengt jaarlijks verslag uit over het aantal klachten, alsmede over de naar aanleiding van de klachten genomen maatregelen.

Artikel 3 Bij wie kan een medewerker terecht als hij ontevreden is?

Een medewerker kan zijn ontevredenheid bespreken met:
a. de (werk)begeleider/coach of medewerker over wie hij niet tevreden is;
b. diens leidinggevende;
c. directeur/eigenaar;
d. de vertrouwenspersoon/de klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de medewerker daartegen geen bezwaar maakt.

2. Werkbegeleiders/coaches maken ontevreden medewerkers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

3. Werkbegeleiders/coaches bespreken onvrede van medewerker in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een medewerker een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een van de werkbegeleiders/coaches, stelt de leidinggevende de medewerker in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende werkbegeleider/coach is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de medewerker dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van de overeenkomstige toepassing op bespreking van onvrede door een leidinggevende. In dit artikel lid 4 kan de onvrede ook een collega medewerker/persoon betreffen anders dan werkbegeleider/coach.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
   a. de klachtenfunctionaris wijst de medewerker, werkbegeleiders/coaches en derden op de klachtenregeling;
   b. de klachtenfunctionaris adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. de klachtenfunctionaris helpt medewerkers en hun vertegenwoordiger dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
   d. de klachtenfunctionaris informeert de directeur/eigenaar.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Dit doet de klachtenfunctionaris in overleg met de directeur/eigenaar.

3. De directeur/eigenaar beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een taakfunctieomschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakfunctiebeschrijving. De directeur/eigenaar onthoudt zich van inmenging en de wijze waarom de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met medewerker, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt de klachtenfunctionaris uit aan de directeur/eigenaar. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De directeur/eigenaar stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur/eigenaar. De directeur/eigenaar onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de organisatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directeur/eigenaar aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Hierin zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden); de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

3. Een klacht kan worden ingediend door:
   a. de medewerker;
   b. diens gemachtigde;
   c. diens nabestaanden.

4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een medewerker wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

5. Indien de klacht nog niet is besproken en in behandeling is genomen is de directeur/eigenaar bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de coach te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel laat de directeur/eigenaar de klacht niet in behandeling nemen. De directeur/eigenaar laat de klacht alsnog in behandeling nemen als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

6. Heeft de klacht betrekking op gedragingen of gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, dan is de klachtenfunctionaris niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Indien de klachtenfunctionaris om deze reden afziet van inhoudelijke behandeling van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 7 Afhandeling / beoordeling van de klacht

1. Een klacht wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur/eigenaar en de klachtenfunctionaris.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur/eigenaar het volgende in acht:
   a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
   b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
   c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie

de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om binnen 2 weken op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

3. De klager wordt, na een schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediend verzoek, in de gelegenheid gesteld inzage te hebben in de relevante stukken, rekening houdend met bepalingen van privacy en medisch geheim. De klachtenfunctionaris bepaalt de wijze en het tijdstip waarop deze inzage plaatsvindt.

4. Na analyse en onderzoek van alle beschikbare gegevens bepaalt de directeur/eigenaar of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij – aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid – of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De directeur/eigenaar of klachtenfunctionaris doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijke bevestiging van hetgeen besproken is binnen 2 weken na het overeengekomen aanbod.
Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de directeur/eigenaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden schriftelijk vastgelegd, met redenen omkleed.

5. Indien de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, niet reageren op een verzoek van de directeur/eigenaar om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directeur/eigenaar de klacht op basis van de beschikbare gegevens af.

6. Maximaal zes weken nadat de klacht is ingediend, is deze afgehandeld en zijn de klager en de betrokken medewerker schriftelijk geïnformeerd.
Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.

7. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de directeur/eigenaar, klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de directeur/eigenaar bevoegd de klachtenprocedure te beëindigen.

8. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager.

Artikel 8 Bevoegdheid van de directeur/eigenaar

1. De directeur/eigenaar beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit binnen vier weken na ontvangstdatum schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. Indien de directeur/eigenaar een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere opdrachtgever, stuurt de directeur/eigenaar de klacht door naar de opdrachtgever op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur/eigenaar verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
   b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de directeur/eigenaar een klacht niet- ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Registreren van de klacht

De klachtenfunctionaris registreert de klacht, waarbij wordt bijgehouden:
a. datum van binnenkomst;
b. datum van ontvangstbevestiging;
c. behandelaar van de klacht;
d. uitkomst van de afhandeling;
e. datum waarop de klacht is afgehandeld.

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directeur/eigenaar is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de medewerker bewaard.

Artikel 13 Geschillencommissie en klachtencommissie

Bij toezending van het definitieve oordeel wordt klager door de klachtbehandelaar gewezen op de mogelijkheid om zich – als klager het met het definitieve oordeel oneens is – te wenden tot de Geschillencommissie Careander.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 15 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de directeur/eigenaar geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur/eigenaar brengt deze regeling onder de aandacht van medewerkers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via Ruiter Nieuws, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te vertrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 17 Evaluatie

1. De directeur/eigenaar evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als vanuit de audit wenselijk blijkt.

2. De directeur/eigenaar betrekt bij iedere evaluatie ten minste de directie en de klachtenfunctionaris.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur/eigenaar.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur/eigenaar.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur/eigenaar ter advisering voor in het MT.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2020