

Klachtenreglement

Inleiding

Als een kandidaat van Humentality 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 klachtenregeling opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van de regeling en per artikel een toelichting. De kandidaat wordt van dit klachtenreglement op de hoogte gesteld bij het intakegesprek voor zijn/haar traject.

Begrippen

<i>Opdrachtgever:</i>	verstrekker van opdrachten aan Humentality met betrekking tot interventie en re-integratie, verder te noemen Opdrachtgever.
<i>Werkgever:</i>	van de kandidaat verder te noemen Werkgever.
<i>Kandidaat:</i>	de door opdrachtgever aan Humentality ter begeleiding, verder te noemen kandidaat
<i>Klager:</i>	die klacht indient, verder te noemen klager.
<i>Medewerker Humentality:</i>	de namens Humentality werkend of namens Humentality optredende derde.
<i>Contactpersoon:</i>	tot wie klager zich desgewenst kan wenden, verder te noemen contactpersoon.

Punt 1: Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Humentality zich bij de uitoefening van de in contract met de opdrachtgever afgesproken taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Humentality in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

De klachtenregeling is bestemd voor een ieder die het optreden van Humentality jegens haar opdrachtgevers, kandidaten en werkgevers van haar kandidaten aan de kaak wil stellen.

Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Humentality van haar waarover opdrachtgever, werkgever of kandidaat opheldering wenst.

Toelichting *"Definitie klacht"*

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden of handelen van medewerkers van Humentality

In dit kader valt te denken aan:

- *onheus optreden van 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 klacht

Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend. Indien gewenst, helpt een medewerker, klager bij de verwoording van zijn klacht.

Toelichting *"Op schrift stellen klacht"*

Voor een goede afwikkeling van de behandeling van een klacht verdient het aanbeveling de klacht op schrift te zetten. Bij mondelinge klachten is het personeel klager behulpzaam bij het op schrift stellen van zijn klacht.

Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur van Humentality.

Toelichting "Toedeling verantwoordelijkheid"

Dit punt geeft aan wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht.

Een antwoord op een klacht moet uit naam van de directeur geconcipieerd worden.

Vanzelfsprekend kan de verantwoordelijke bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers, of medewerker die namens Humentality optreedt .

Zo is denkbaar dat de directeur voor een klacht over een onderzoek te rade zal gaan bij een arbeidsdeskundige en voor een klacht over privacyschending bij een P&O deskundige.

Punt 5: Administratieve intake

5.1. Klager wordt binnen twee weken door Humentality op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

- met in achtneming van het bepaalde onder punt 7, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- de afdeling / de contactpersoon tot wie klager zich desgewenst kan wenden.

5.2. Indien de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde medewerker richt, wordt deze medewerker onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.

Toelichting "Administratieve intake"

Direct na de ontvangst van een schriftelijke klacht wordt aan klager onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling wie de contactpersoon is voor de behandeling van de klacht. De betreffende medewerker wordt wel direct van de klacht op de hoogte gesteld door toezending van de klacht.

Bij de beantwoording van een klacht wordt ernaar gestreefd binnen een termijn van vier weken te blijven. De medewerker die de intake verricht, geeft in overleg met de contactpersoon voor de zaak bij de ontvangstbevestiging de te verwachten behandeltermijn aan.

Punt 6: Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)

- 6.1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een bepaalde medewerker wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven. Hiervoor zal Humentality op dat moment een mediator of advocaat aanwijzen.
- 6.2. De klager en -voor zover van toepassing- de medewerker van Humentality tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien voor zover de inzage niet strijdig is met het psychische of algemene gezondheidsbelang van de klager.
- 6.3. Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Humentality zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.
- 6.4. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.

Toelichting "Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)"

Voor de goede orde is in het reglement nog eens apart neergelegd dat de klager tijdens de behandeling van zijn klacht recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van het Humentality-privacy reglement. Eveneens vallen de dossiers die in het kader van de klachtenbehandeling worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacyreglementen.

Het initiatief voor het horen kan zowel van klager als Humentality uitgaan. Een verzoek van Humentality kan zinvol zijn om:

- *tot een goede vaststelling van feiten te komen;*
- *de zaak nog eens uit te leggen;*
- *een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.*

Voor de inhoud van het verslag is Humentality verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk bij brief worden bevestigd. Klager kan het verslag krijgen door gebruik te maken van zijn inzagerecht.

Punt 7: Termijnen

Voor de afwerking van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van zes weken.

Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de zes weken niet overschrijdt.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht op één van de gronden als bedoeld in punt 8.5 moet altijd binnen vier weken kennis gegeven zijn.

Toelichting "Termijnen"

Humentality heeft in een termijn van zes weken gesteld, waarbinnen een in behandeling genomen klacht afgewerkt moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5.1 Administratieve intake) wordt aangegeven binnen welke termijn Humentality denkt de klacht te kunnen beantwoorden. (Die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan zes weken).

Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan klager onder vermelding van de reden.

Op dat moment moet een nieuwe termijn genoemd worden.

Punt 8: Afhandeling

- 8.1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en -indien van toepassing- aan de medewerker van Humentality over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening ter zake door de behandelend medewerker in het dossier.
- 8.2. De beslissing op de klacht bevat:
 - een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals Humentality deze ziet;
 - een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht.
- 8.3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- 8.4. 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 nemen van actie.

8.5. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:

- de klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
- de klacht gaat over een gedraging die langer dan één half jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- de klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- In het schriftelijk oordeel wordt klager er op gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.

Toelichting "Afhandeling"

In het algemeen zal een klachtbehandeling moeten eindigen met het oordeel: gegrond of ongegrond. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste toetsingsnorm is die van behoorlijk bestuur.

Te denken valt aan:

- *een voortvarende en correcte gevalsbehandeling en een actieve informatieverstrekking;*
- *Zorgvuldigheid in de voorzieningen van de organisatie; bijvoorbeeld een goede toegankelijkheid van de organisatie zowel fysiek als telefonisch en voorzieningen ter bescherming van de privacy;*
- *Zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers.*

Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij kandidaten correct te woord staat, hen niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt, en dat hij in het algemeen een hulpvaardige opstelling jegens kandidaten toont.



Humentality
loopbaancoaching xl