

## **11. WOW bv : KLACHTENREGELEMENT**

**Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.**

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun re-integratiekantoor. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw re-integratiekantoor de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

WOW BV. kent:

-Klachtenafhandelingsprocedure

### **11.1 KLACHTENAFHANDELINGPROCEDURE**

De centrale gedachte in voorliggende klachtenregeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost. Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen is het omgaan met gevoelens van onvrede een actief onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de instelling.

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt in het re-integratie ofwel outplacement traject. Dat betekent dat we willen investeren in de relatie met de cliënt, ook wanneer zaken misschien niet helemaal goed lopen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Wanneer een cliënt ontevreden is over de ontvangen begeleiding, dan zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen ons bedrijf kenbaar te maken.

### **11.2 Rechten en plichten van de indiener**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van de WoW zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen.

De indiener van de klacht heeft het recht op zo groot mogelijke bescherming van zijn/haar privacy. Iedereen (ook de indiener van de klacht) die bij de behandeling van een klacht wordt of is betrokken en/of informatie heeft verschaft, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht weet of verneemt.

De privacy van degenen die bij een klacht betrokken worden, wordt beschermd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

De indiener van de klacht heeft het recht zich te laten vertegenwoordigen door iemand van zijn/haar keuze, dan wel zich door iemand van hun keuze te laten begeleiden of ondersteunen.

### **11.3 Bespreekbaar maken van de onvrede**

In eerste instantie is de meest normale weg het ongenoegen aan de orde te stellen op de plek of bij de persoon waar het is ontstaan. In deze fase spreken we meestal niet van een 'klacht'. Het is eerder zo dat de cliënt een vraag heeft, een opmerking heeft of misschien enig ongenoegen heeft en daarover wil praten.

Om een klacht kenbaar te maken, kan een cliënt een onafhankelijke medewerker binnen WOW BV. benaderen die niet rechtstreeks bij de klacht betrokken is.

Ook kan de klacht via de persoonlijke begeleider worden doorgezet naar een onafhankelijke medewerker.

Verwacht wordt dat de medewerker de situatie en de onvrede van de cliënt serieus neemt en de 'klager' met respect tegemoet treedt. Wel is het zaak dat de medewerker, indien niet direct betrokken, de cliënt aanmoedigt en ondersteunt de onvrede bespreekbaar te maken daar waar ze is ontstaan.

#### **11.4 Melding maken bij de directie.**

Een probleem dat niet opgelost kan worden tussen de mensen die er direct mee te maken hebben, bijvoorbeeld tussen consulent en cliënt kan een klacht tot gevolg hebben. Op dat moment is de meest aangewezen weg dat de cliënt zich met de klacht wendt tot de directie. Voor klachten heeft WOW BV. een formulier ontwikkeld. Dit formulier is te verkrijgen via de begeleider en via het hoofdkantoor van WOW BV.

De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin ook wordt aangegeven hoe de bemiddeling verder zal verlopen. De klacht wordt geregistreerd en de directie besluit wie de klacht oplost. Die persoon stelt de oorzaak vast en komt indien mogelijk met een oplossing. Als de klant tevreden is, is de klacht opgelost. Bij iedere klacht wordt bekeken of preventieve actie noodzakelijk is. Bovengenoemde bemiddeling dient binnen zes weken na melding te zijn afgehandeld.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. (Klachtenregeling WOW BV. 01092018).

#### **11.5 Registratie van klachten**

Klachten worden geregistreerd in een klachtenoverzicht.

Hierbij wordt vastgelegd:

- Datum van indienen van de klacht.
- De datum van de ontvangstbevestiging.
- Het klachtenformulier.
- De behandelaar van de klacht.
- De uitkomst van de afhandeling.
- De schriftelijke rapportage van de uitkomst van de klachtenafhandeling.
- De datum waarop de klacht is afgehandeld.

**Waarborg**op**Werk**