



Klachtenprocedure

1. Algemeen

De klachtenprocedure is opgesteld om een aantal doelstellingen te verwezenlijken. Hiervoor is vereist dat alle betreffende medewerkers deze klachtenprocedure ter beschikking krijgen gesteld en deze nauwgezet volgen.

In het kader van kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening aan cliënten, deelnemers en werknemers en uit het oogpunt van klantvriendelijkheid, is de klachtenprocedure in de eerste plaats opgesteld om snel, adequaat en uniform te kunnen reageren op klachten.

Voorts dienen alle klachten die betrekking hebben op de werkzaamheden in opdracht van uitvoeringsinstellingen te worden geregistreerd. De uitvoeringsinstellingen hechten eraan middels een periodieke rapportage inzicht te krijgen in de aard en de omvang van de klachten.

In de derde plaats kan door middel van de klachtenprocedure een beter inzicht worden verkregen in de aard van de ingediende klachten, de omvang van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling van klachten. Daar waar nodig kunnen vervolgens beter acties worden ondernomen, zodat voor de toekomst (nog beter) kan worden voorkomen dat dergelijke klachten worden ingediend.

Ten slotte achten wij een adequate registratie, afhandeling en rapportage vereist.

2. Wat is een klacht?

Wat dient onder een klacht te worden verstaan? Welke klachten dienen volgens de interne klachtenprocedure te worden afgewikkeld?

In het kader van de interne klachtenprocedure wordt onder een "klacht" het volgende verstaan:

Het door cliënt schriftelijk indienen van een klacht of het maken van bezwaar tegen:

- de wijze waarop wij cliënten en deelnemers ten dienste hebben gestaan;
- de wijze waarop door ons ingezette derden cliënten en deelnemers ten dienste hebben gestaan;
- bepaalde marketinguitingen.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de inhoud/aard van de dienstverlening alsook op gedragingen en/of uitlatingen van ons of door ons ingezette derden.

Onder een klacht worden niet verstaan informatieve vragen, vragen om een nadere uitleg, verduidelijking en/of toelichting. Verder is het vereist om, wanneer een cliënt of deelnemer mondeling een klacht heeft ingediend, hen te verzoeken de klacht schriftelijk in te dienen ter bevordering van een adequate afwikkeling.

3. Wie behandelt klachten?

ZaZaDi BV streeft naar een onafhankelijke, onpartijdige en neutrale wijze van bedrijfsvoering inzake de afhandeling van klachten. Daarnaast dient de anonimiteit van de klager gewaarborgd kunnen worden wanneer de situatie daar om vraagt of wanneer de klager daar specifiek om vraagt. Om deze reden heeft ZaZaDi BV de Algemeen Directeur aangewezen om de afhandeling van de klacht volledig ter hand te nemen. Deze vertrou-

wenspersoon/behandelaar heeft de bevoegdheden om alle relevante informatie te verzamelen met betrekking tot de klacht. Een klacht wordt dan ook nooit afgehandeld door de persoon waar de klacht over gaat. Is de algemeen directeur betrokken bij de klacht, zal er een plaatsvervangend neutraal persoon zowel intern als extern (het UWV) worden aangewezen.

De vertrouwenspersoon/behandelaar van ZaZaDi BV draagt in beginsel zorg voor de tijdige en adequate afhandeling van de ontvangen klacht, verzamelt alle relevante en benodigde informatie binnen ZaZaDi BV en zal elke ingediende klacht in een afzonderlijk klachtendossier aan leggen (zie punt 4).

Indien de situatie daar om vraagt, zal de rechtsbijstandverzekeraar van ZaZaDi BV worden ingeschakeld voor het opstellen van een concept schriftelijke reactie. Ook eventuele verdere reacties zullen in concept door deze verzekeraar voor ZaZaDi BV worden opgesteld.

4. Klachtenadministratie en rapportage

Administratie klachtdossiers

Van iedere afzonderlijk ingediende klacht zal een klachtdossier worden aangelegd. Alle klachtdossiers tezamen zullen op een overzichtelijke en vertrouwde wijze worden geadministreerd. De klachten zijn terug te vinden in de map "klachten" welke wordt beheerd door de vertrouwenspersoon/behandelaar.

Rapportage

Van iedere ontvangen klacht zal door de administratie een registratie worden bijgehouden. Uit deze registratie wordt een overzicht gemaakt met:

- het aantal klachten per kalenderjaar;
- de aard van de klachten
- de behandelaar van de klacht;
- de wijze van afwikkeling;
- de uiterste datum van gecommuniceerde afwikkeling;
- gerealiseerde datum van afwikkeling;
- uitkomsten van de klacht en naar aanleiding van de klacht getroffen maatregelen.

Deze gegevens worden elke 6 maanden gebundeld in de ZaZaDi BV rapportage ten behoeve van haar directie. Hierin zijn tevens opgenomen:

- het aantal klachten over afgelopen half jaar, uitgesplitst naar cliënt, opdrachtgever, werkgever, overig
- de aard van de klachten, uitgesplitst naar klachten over bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overige

5. Afhandeling klacht

Bij klachten dient onderstaande procedure te worden gevolgd en wordt gebruik gemaakt van het klachtenregistratieformulier van ZaZaDi BV.

In behandeling nemen

De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld middels een brief met vermelding van de klacht en de eventuele maatregelen.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen. De melding wordt altijd gemeld aan de arbeidsdeskundige van het UWV en wordt opgenomen in het dossier.

Registratie gegevens

Voor alle klachten geldt dat tenminste de volgende gegevens worden vastgelegd:

- Type klachtindener met categorieën cliënt/deelnemer, werknemer, uitvoeringsinstelling, overig
- Naam van de indiener
- Naam van de benadeelde (kan tevens indiener zijn), geboortedatum en BSN nummer
- Aard klacht, uitgesplitst naar klachten over bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overige
- Indien van toepassing, naam medewerker, waarop de klacht betrekking heeft dan wel naam ingeschakelde derde partij
- Datum binnenkomst klacht
- Naam behandelaar klacht
- Datum verzending ontvangstbevestiging
- Datum verzending afhandeling klacht, in geval klacht niet in behandeling wordt genomen, datum van dat bericht aan indiener klacht
- Korte omschrijving van de aard van de klacht
- Korte omschrijving afhandeling en uitkomst klacht

Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht dient de inzender een schriftelijke bevestiging te ontvangen van de ontvangst van de klacht en wie de klacht in behandeling heeft. Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen langer dan 12 maanden geleden (gerekend vanaf de datum van indiening van de klacht) worden in principe niet meer in behandeling genomen. Geeft de aard of ernst van de klacht daartoe aanleiding, kan in overleg met de directie besloten worden de klacht alsnog in behandeling te nemen. De indiener wordt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

Vorbereidingen klacht

De behandelaar verzamelt binnen twee weken alle beschikbare informatie over de klacht. Te denken valt aan in het dossier vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier), mondelinge informatie en overige bewijsstukken. In geval van klachten over door ons ingezette derden zorgt de behandelaar ervoor dat de derde wordt geïnformeerd over de aard van de klacht en stelt deze in de gelegenheid relevante informatie te overhandigen. Na bestudering van het dossier worden zowel de indiener als degene op wiens werk de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld een mondelinge toelichting te verstrekken.

Mondelinge toelichting

De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft worden ieder afzonderlijk schriftelijk uitgenodigd om desgewenst een mondelinge toelichting te verstrekken. De behandelaar kan ertoe besluiten beide partijen tegelijkertijd te horen. Hij stelt partijen tijdig op de hoogte van plaats, datum en tijdstip. Tussen de verzending van de uitnodiging en het gesprek zitten tenminste 10 werkdagen, het gesprek vindt plaats uiterlijk in de vijfde week na ontvangst van de klacht. Van het gesprek wordt door de behandelaar (of een door deze aangewezen persoon) een verslag opgemaakt, dat zowel aan de indiener als aan degene waarop de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.

Partijen zijn niet verplicht een mondelinge toelichting te verstrekken. Indien zij afzien van deze mogelijkheid, baseert de behandelaar zich op de beschikbare documentatie. zal de behandelaar zich op basis van de beschikbare documentatie een oordeel vormen. Indien gewenst kan de behandelaar hulp inroepen van de directie en/of de verzekeraar van ZaZaDi BV.

Besluitvorming en berichtgeving

Uiterlijk in de zesde week na ontvangst van de klacht zal de behandelaar zich op basis van de beschikbare documentatie een oordeel vormen. Indien gewenst kan de behandelaar hulp inroepen van de verzekeraar van ZaZaDi BV. Hij zal partijen schriftelijk over zijn oordeel informeren. Daarbij wordt in elk geval aandacht besteed aan:

- De bevindingen van de behandelaar en motivatie van het oordeel
- Maatregelen die genomen zijn of zullen worden naar aanleiding van de klacht.

Sluiting dossier

De behandelaar zorgt ervoor dat het dossier volledig, overzichtelijk en up-to-date is. Van alle relevante bescheiden wordt een kopie in het dossier opgeborgen. Na afhandeling van de klacht is de behandelaar verantwoordelijk voor sluiting van het dossier. Hiertoe behoort tevens het actualiseren van de registratie (zie punt 4).

Ingeval van twijfel of onzekerheid over onze juridische positie of de juistheid van het door ons ingenomen standpunt, dient de behandelaar altijd tijdig vooraf overleg te voeren met de verzekeraar van ZaZaDi BV die nadere (vaktechnische) ondersteuning kan verlenen.

Klachten ingediend / te vervolgen door raadsman

Ingeval de klager zich wendt c.q. zich dreigt te wenden tot een raadsman (advocaat of rechtsbijstandmaatschappij), dan dient de klacht in nauw overleg met de directie van ZaZaDi BV te worden behandeld en dienen brieven vooraf ter beoordeling te worden voorgelegd.

Meldingsplicht

Indien binnen een termijn van twee maanden twee of meer klachten worden ontvangen over de bejegening / benadering door een van onze medewerkers, dient de behandelaar dit onverwijld te melden bij de directie. De directie zal vervolgens een gesprek met de medewerker voeren.

Indien binnen een termijn van drie maanden twee of meer klachten worden ontvangen over een door ons ingezette derde, dient de behandelaar dit onverwijld te melden bij de directie. De directie zal vervolgens op zo kort mogelijke termijn met de bij die derde verantwoordelijke functionaris in overleg treden.

Bijzondere regeling met betrekking tot het UWV

Is de klager een klant van het UWV, dan dient de klacht tevens te worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van het UWV. Indien vervolgens de klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige.

Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.