

KLACHTEN-REGLEMENT JOBUP BV

Uitgangspunt van het klachtenreglement van JobUp BV, bruggenbouwer voor bijzondere mensen, hierna te noemen JobUp, is dat cliënten op een correcte manier worden bejegend. Onder een klacht verstaan wij een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van JobUp. Hoewel wij ook mondelinge klachten in behandeling nemen, geven wij de voorkeur aan schriftelijke klachten, aangezien deze dan ook van uw zijde zijn vastgelegd en door ons gemakkelijker in behandeling genomen kunnen worden. De cliënt dient persoonlijk de klacht te melden bij JobUp. De klacht kan zowel betrekking hebben op personeel werkzaam voor JobUp als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die werkzaamheden verrichten ten behoeven van JobUp. De klager kan zich door een derde laten bijstaan. Klachten worden met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder afgesproken procedure.

A. Definitie van een klacht

- A.1 Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere uiting (schriftelijk of mondeling) van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van JobUp BV of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van JobUp BV werkzaamheden ten behoeve van klanten van JobUp BV verrichten.

B. Indienen van een klacht

- B.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van JobUp BV.
B.2 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
B.3 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen twee weken bericht. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
B.4 Klachten dienen te worden gericht tot de leidinggevende van JobUp BV.
B.5 De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

C. Behandeling van een klacht

- C.1 Klachten worden behandeld door de leidinggevende van JobUp BV.
C.2 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen van de onder C.1 genoemde leidinggevende, wordt de klacht behandeld door dhr. Han van den Boogaart(De Hoop GGZ) of Jaco van de Graaf (Intro Personeel).

D. Ontvangstbevestiging

- D.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd naar de behoefte tot schriftelijke bevestiging.

Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond;
- een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
- een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
- de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden;
- een papieren exemplaar van het klachtenreglement.

- D.2 Bij niet schriftelijk ingediende klachten wordt de indiener gevraagd of hij bekend is met het klachtenreglement en of hij prijs stelt op een papieren exemplaar.

E. Horen van de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft

- E.1 De indiener wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- E.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft, gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- E.3 De indiener wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de indiener zelf naar voren heeft gebracht.
- E.4 Van de toelichting van zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

F. Afhandeling van de klacht

- F.1 De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- F.2 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld.
- F.3 De beslissing op de klacht bevat:
 - een weergave van de klacht;
 - een weergave van de feiten zoals JobUp BV deze ziet;
 - een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht;
 - een oordeel over de klacht;
 - eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.
- F.4 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- F.5 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de indiener er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van JobUp BV. Dit kunnen zijn: arbeidsdeskundige UWV, casemanager, klantmanager of participatiecoach gemeente.

G. Rapportage over de klachtenprocedure

- G.1 Iedere vier maanden of zoveel vaker dan dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.

Papendrecht, 1 januari 2018

Erik Baan, Directeur JobUp BV



PROCEDURE KLACHTENMANAGEMENT JOBUP BV

Doel: klachten over dienstverlening en productafhandeling worden opgelost en geregistreerd.

Processtappen	Verantwoordelijk	Documentatie
1. Ontvangen van de klacht. Ontvangen klachten worden binnen 24 uur gemeld bij de leidinggevende van JobUp BV	Ontvanger klacht	
2. Registratie klacht De leidinggevende registreert de klacht op het klachtenformulier en geeft de aard en oorzaak van de klacht op het klachtenformulier aan.	Leidinggevende	Klachtenformulier
3. Afhandeling klacht De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en heeft de status van behandelaar van de klacht.	Behandelaar	Klachtenformulier
4. Ontvangstbevestiging De behandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht aan betrokkene conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement
5. Oplossen klacht De behandelaar bepaalt de te nemen acties, de tijd die nodig is voor het oplossen van de klacht en legt de informatie vast op het klachtenformulier.	Behandelaar	Klachtenformulier Klachtenreglement JobUp BV
6. Voortgangsregistratie De behandelaar bewaakt dat alle acties ter oplossing van de klacht worden ondernomen en houdt de status hiervan bij op het klachtenformulier. De klacht wordt afgehandeld conform het klachtenreglement. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.	Behandelaar	Klachtenformulier
7. Beslissing op de klacht De behandelaar deelt de beslissing op de klacht schriftelijk aan de indiener mee conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement JobUp BV
8. Afronding van de klacht De klacht wordt afgesloten met een tevredenheidscontrole bij de indiener door de behandelaar. Als de klacht naar tevredenheid is afgerond, wordt dit op het klachtenformulier genoteerd.	Behandelaar	Klachtenformulier
9. Analyse van de klachten Op basis van de binnengekomen klachten maakt de leidinggevende een analyse en zet zo nodig verbeteracties in gang. De analyse en verbeteracties worden vastgelegd in de kwartaalrapportage.	Leidinggevende	Kwartaalrapportage

KLACHTENFORMULIER JOBUP BV

1. Registratie

Naam indiener:	
Soort indiener:	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> opdrachtgever <input type="checkbox"/> werkgever <input type="checkbox"/> overige
Adres/ woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Klachtenreglement verzonden:	<input type="checkbox"/> ja / <input type="checkbox"/> nee

Naam behandelaar*:	
Adres:	
Datum ontvangst klacht:	
Manier van indienen:	<input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> mondeling
In behandeling genomen:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee, reden:
Volgnummer:	

* De behandelaar van de klacht is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht binnen vier weken.

2. Aard en oorzaak van de klacht

Soort klacht, aangaande: <input type="checkbox"/> bejegening <input type="checkbox"/> privacy <input type="checkbox"/> werkmethode <input type="checkbox"/> administratieve afhandeling <input type="checkbox"/> financiële afspraken <input type="checkbox"/> doorlooptijden <input type="checkbox"/> overige
Omschrijving klacht c.q. tekortkoming (indien nodig, bijlagen en correspondentie toevoegen):

Omschrijving oorzaak/ veroorzaker van de klacht c.q. tekortkoming (indien intern, vestiging/ afdeling benoemen):

3. Acties

Te ondernemen acties:	Wie onderneemt de actie:	Datum afronding:
1.		
2.		
3.		

4. Afronding klacht

Datum afronding klacht:	Datum tevredenheidcontrole bij indiener:

