

KLACHTENREGLEMENT ZELF (ZELFREDZAAM DOOR ONDERSTEUNING)

Alle medewerkers van ZELF doen hun uiterste best om goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de samenwerking. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Enerzijds om onze dienstverlening te verbeteren, anderzijds omdat wij de tevredenheid van onze cliënten en relaties hoog in het vaandel hebben.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft ZELF een klachtenreglement opgesteld. Een klacht is een uiting van onvrede over de uitvoering van begeleiding en de bejegening of behandeling door medewerkers van ZELF. Dit reglement is er voor alle soorten klachten van kandidaten en opdrachtgevers die met ZELF te maken hebben. Klachten worden volgens dit reglement met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder weergegeven procedure.

ARTIKEL 1: INDIENING VAN EEN KLACHT

- a. De klant heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van ZELF, zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij ZELF.
- b. Een klacht dient schriftelijk bij ZELF te worden ingediend middels een mail gericht aan lusiakosian@live.nl
- c. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - de naam en het adres van de klant;
 - de naam van de medewerker op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
 - de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

ARTIKEL 2: ONTVANGST EN VASTLEGGING

- a. Ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd aan klant.
- b. De ontvangstbevestiging bevat:
 - de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
 - de vermelding van de klachtbehandelaar tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

ARTIKEL 3: WIJZE VAN BEHANDELING

- a. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

- b. ZELF is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
 - zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- c. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

ARTIKEL 3: HOOR EN WEDERHOOR

Beide partijen (de klant en diegene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als de diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden

ARTIKEL 4: TERMIJN EN BEHANDELING

- a. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht behandeld. De termijn kan met 4 weken worden verlengd na instemming van de klant.
- b. De klant wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

ARTIKEL 5: SLOTBEPALINGEN

- a. ZELF draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- b. ZELF neemt naar aanleiding hiervan adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.
- c. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klant zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht in tweede instantie neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratie traject, dan wel een andere, gezamenlijk te benoemen, onafhankelijke instantie.