

# Klachtenreglement



Varea Reïntegratie  
Postbus 4137  
1620 HC Zwaag  
0229 – 27 39 53  
06 – 10 67 10 53  
info@varea.nl  
www.varea.nl

## Inleiding

Als een opdrachtgever, een cliënt van Varea Reïntegratie of een werkgever waar een cliënt een nieuw dienstverband is aangegaan, 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 klachtenreglement opgesteld. Hieronder vindt u de tekst van het reglement en per artikel een toelichting.

## Begrippen

<b>Opdrachtgever</b>	: verstrekker van opdrachten aan Varea Reïntegratie met betrekking tot begeleiding van cliënten naar arbeid.
<b>Cliënt</b>	: de door de opdrachtgever van Varea Reïntegratie ter begeleiding gegeven cliënt.
<b>Werkgever van cliënt</b>	: werkgever waarmee cliënt een nieuw dienstverband aangaat.
<b>Medewerker</b>	: medewerker in dienst van Varea Reïntegratie
<b>Derden</b>	: zij die in opdracht van Varea Reïntegratie werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht.

## Tekst van het Klachtenreglement met puntsgewijze toelichting

### Punt 1: Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Varea Reïntegratie of derden, zich bij de uitoefening van zijn in contract vastgelegde taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Varea Reïntegratie in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

#### Toelichting Klachtrecht

Bij de opstelling van het klachtenreglement voor Varea Reïntegratie is rekening gehouden met de regeling terzake in de Algemene Wet Bestuursrecht en het Klachtenprotocol Lisv d.d. 12 maart 1999. (M 99. 022)

Het klachtenreglement is bestemd voor een ieder die klachten heeft inzake het optreden van Varea Reïntegratie jegens haar opdrachtgever, cliënten en werkgevers van haar cliënten.

### Punt 2: Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door Varea Reïntegratie of derden van zijn cliënten waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

#### Toelichting "Definitie klacht"

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of stilzitten van medewerkers van Varea Reïntegratie

In dit kader valt te denken aan:

- onheus optreden door het 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 Varea Reïntegratie - 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 Varea Reïntegratie - personeel klager Behulpzaam bij het op schrift stellen van zijn klacht.

### Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid

1. Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van:
  - a. de Directie van Varea Reïntegratie of de Regio / Locatie Manager op welke regio / kantoor de klacht specifiek betrekking heeft
  - b. in afwijking van het voorgaande, de directie van Varea Reïntegratie als het gaat om:
    - een klacht over een Manager / Leidinggevende
    - een klacht over een hoofdkantoor medewerker
    - een klacht over de wijze van afhandeling van een eerdere klacht

- een klacht van meer algemene strekking
- beantwoording van een aan de Nationale Ombudsman voorgelegde klacht
- een klacht gericht aan de directie van Varea Reintegratie

### **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 Leidinggevende. Vanzelfsprekend kan de verantwoordelijke bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers.
- Klachten van algemene strekking die onder verantwoordelijkheid van de directie van Varea Reintegratie worden afgehandeld, hebben betrekking op de gehele Organisatie; deze klachten zijn dus niet direct terug te leiden tot een handeling van een kantoor of afdeling.

### **Punt 5: administratieve intake**

1. Klager wordt binnen twee dagen door het kantoor of de afdeling die de klacht heeft ontvangen schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:
  - de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft of hebben plaatsgevonden
  - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
  - met in achtneming van het bepaalde onder punt 7.1, de termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond
  - de afdeling/de contactpersoon tot wie klager zich desgewenst kan wenden
2. Indien de klacht zich specifiek tegen de gedraging van een bepaalde Varea Reintegratie -medewerker richt, wordt deze Varea Reintegratie -medewerker onmiddellijk op de hoogte gesteld van de klacht middels toezending van de klachtbrief.

### **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. Indien de klacht specifiek gericht is tegen het handelen of nalaten van een bepaalde medewerker, is die betrokken medewerker nooit de behandelaar! Die medewerker wordt wel direct van de klacht op de hoogte gesteld door toezending van de klacht.

Een klacht mag ook mondeling op informele wijze worden afgedaan zoals blijkt uit punt 8.1 van het klachtenreglement.

Hiervan is echter alleen sprake als de klager tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij met de klager gemaakt zijn, in het dossier vast.

### **Punt 6: Behandeling (inzien stukken / horen partijen)**

1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een bepaalde Varea Reintegratie medewerker wordt de klacht nooit door deze Varea Reintegratie - medewerker behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van het gebeurde staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.
2. De klager en - voor zover van toepassing - de medewerker Varea Reintegratie tegen wie de klacht gericht is, worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
3. Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Varea Reintegratie zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.
4. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.
5. Alleen voor bijzondere gevallen kan op aanvraag van klager een vergoeding voor reiskosten worden toegekend.

### **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 Varea Reintegratie - Privacyreglement en de personenregistratie sociale verzekeringen. 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 van Varea Reintegratie uitgaan. Een verzoek van Varea Reintegratie - zijde 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 Varea Reïntegratie 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 inzage-recht.

### **Punt 7: Termijnen**

- Voor de afhandeling van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken.
- Van het niet in behandeling nemen van een klacht op één van de gronden als bedoeld in punt 8.5 moet altijd binnen twee weken kennis gegeven zijn.

### **Toelichting "Termijnen"**

Varea Reïntegratie heeft voor zichzelf een termijn van vier weken gesteld, waarbinnen een in behandeling genomen klacht afgehandeld moet zijn.

Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn Varea Reïntegratie denkt de klacht te kunnen afhandelen. (Die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan vier weken).

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

### **Punt 8: Afhandeling**

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en - indien van toepassing - de medewerker van Varea Reïntegratie 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 terzake door de behandelend Varea Reïntegratie - medewerker in het dossier.
2. De beslissing op de klacht bevat:
  - een weergave van de klacht
  - een weergave van de feiten zoals Varea Reïntegratie deze ziet
  - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht
  - een oordeel over de klacht
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
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.
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 jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden
  - klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende isIn 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 gevalbehandeling 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 cliënten correct te woord staat, hen niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt, en dat hij in het algemeen een hulpvaardige opstelling jegens cliënten toont.

Indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht dient de contactpersoon er tegelijk zorg voor te dragen dat er actie ondernomen wordt voor die feitelijke afwerking. De klachten en de uitkomst van de behandeling worden binnen Varea Reïntegratie geregistreerd.

**Punt 9: Verantwoordingsinformatie**

Periodiek rapporteren de verantwoordelijke leidinggevenden over de afhandeling van klachten.

**Toelichting "Verantwoordingsinformatie"**

Via de periodieke managementrapportages (met geanonimiseerde overzichten waar het de gegevens van klagers betreft,) krijgt het management van Varea Reïntegratie inzicht in de aard van de klachten en het presteren van het hoofdkantoor of van de regio's in vergelijking tot anderen. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan.