

Managementsysteem

5.2 Klachtenregeling

Doel

- Recht te doen aan de klager
- Beter inzicht te krijgen op zaken die niet adequaat zijn afgehandeld en daarmee herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied

Al de door PWR lopende en afgesloten re-integratie trajecten.

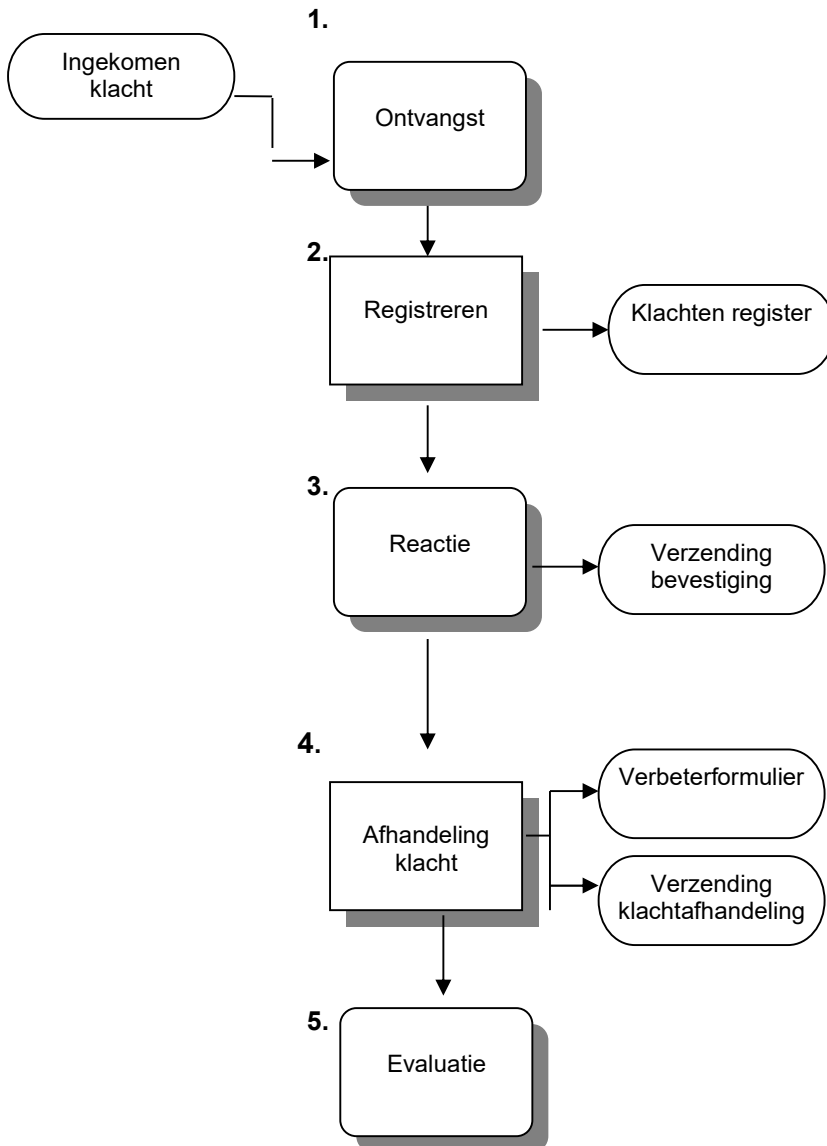
Definities en afkortingen

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan PWR, met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

Werkwijze

1. De ingekomen klacht wordt ontvangen via de post of E mail. Deze wordt overhandigd aan de accountmanager en kwaliteitscoördinator.
2. De kwaliteitscoördinator registreert de klacht in het klachtenregister. Klant, datum klacht, soort klacht.
3. De kwaliteitscoördinator stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht binnen twee weken aan de klager.
4. De accountmanager van PWR zal samen met de kwaliteitscoördinator de klacht in behandeling nemen. Binnen vier weken na binnenkomen van de klacht, de klager berichten over de bevindingen. Eventuele verbeterpunten zullen door de accountmanager worden verwoord in het verbeterformulier. De kwaliteitscoördinator vult het klachtenregister verder aan met datum reactie, datum afhandeling en resultaat.
5. Een maal per jaar zal de kwaliteitscoördinator de klachten bespreken met de directie van PWR

Stroomdiagram



Reglement

1. Iedere opdrachtgever of re-integratie cliënt kan een klacht indienen bij PWR. De klachten dienen betrekking te hebben op de werkzaamheden van PWR voor, tijdens of na het re-integratie traject.
2. Klachten worden schriftelijk ingediend bij PWR. De brief dient een minimaal aantal gegevens te bevatten, te weten: datum, naam klager, adres, reden van indiening van de klacht, tegen wie de klacht is gericht en de handtekening van de klager. Als er relevante gegevens ontbreken, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld deze,

Managementsysteem

5.2 Klachtenregeling

binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur, alsnog aan te vullen. Gebeurt dit niet (tijdig), dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
4. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht, de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
5. Klachten worden niet in behandeling genomen, dan wel niet verder behandeld, indien de klacht:
 - anoniem is;
 - al eerder door PWR in behandeling is genomen;
 - onvoldoende gewicht heeft, of als het belang van de klager onvoldoende of onduidelijk is, dit ter beoordeling door de directeur;
 - is ingediend, nadat de in het artikel 3 bedoelde termijn is verstreken.

Indien de klacht op grond van het bepaalde artikel 2 niet of niet verder in behandeling kan worden genomen, ontvangt de klager daarvan binnen vier weken na de ontvangstdatum bericht onder vermelding van de reden.

6. De behandelaar van de klacht is bij voorkeur niet bij de klacht betrokken, of stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.
7. Uitgangspunt is dat de oplossing van een klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan. Binnen vier weken na de ontvangstdatum van de klacht, dient de klacht te zijn afgehandeld. De kwaliteitscoördinator neemt, als onafhankelijk medewerker, de klacht in onderzoek. De betrokken medewerker wordt gehoord en de klager wordt gehoord, indien de klager dit wenst. De resultaten hiervan worden vastgelegd in een rapportage, die wordt voorzien van conclusies, een advies en een antwoordbrief aan de klager.
8. Indien de klager zich niet kan vinden in de geboden oplossing of het geboden antwoord, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld de werkgever van re-integratie cliënt, het UWV, de gemeente, etc.

Managementsysteem

5.2 Klachtenregeling

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over PWR dan kunt u ons een brief sturen en daar onderstaande tekst voor gebruiken.

PWR
Ommeloop 1
3235 AM Rockanje
T.A.V. Directie

Plaats datum

Rede van indienen van de klacht

Tegen wie de klacht is gericht

Uw naam, adres en woonplaats

Ondertekening

Informatie plicht

PWR neemt de verantwoordelijkheid om haar klanten te informeren over deze procedure. In de offerte is opgenomen dat PWR werkt met deze procedure. Bij het bespreken van de offerte zal de klant door PWR er ook op gewezen worden. De mobiliteitsadviseur zal tijdens het intakegesprek de cliënt informeren over deze procedure en op verzoek van de cliënt zal PWR deze procedure ter beschikking stellen aan cliënt.

Medewerkers van PWR zijn op de hoogte van de procedures. Hiervoor zijn deze opgenomen in de arbeidsovereenkomst en / of besproken met de medewerker alvorens deze actieve werkzaamheden gaan doen voor PWR.