

## Klachtenreglement Potenco

### 1. Definities

#### Klacht:

Een uiting van ontevredenheid over contacten met Potenco of bejegening/behandeling door Potenco of personen werkzaam voor Potenco, of zij die worden ingehuurd door Potenco, die niet direct kan worden weggenomen door aangesprokene.

#### Klager:

Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten van Potenco.

Een klager kan zijn:

- een cliënt die door Potenco wordt begeleid of is begeleid
- een opdrachtgever: b.v. gemeente, UWV of SW
- een werkgever, die een werknemer in dienst heeft die door Potenco wordt begeleid

De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen
- de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt
- de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- familieleden of partner van cliënt

#### Klachtbehandeling:

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan Potenco over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

#### Klachtafhandelaar

De klachtafhandelaar bij Potenco is in principe de manager van Potenco, mevrouw M. Sitton. De klachtafhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

### 2. Doel klachtenreglement

Het klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten
- het wegnemen van de oorzaken van de klacht
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen.

### 3. Indienen van een klacht

Een klager kan zijn klacht op de volgende manier uiten:

- de klager dient zijn klacht in op een klachtenformulier, verkrijgbaar bij Potenco
- de klager uit zijn klacht mondeling. Hij wordt voorzien van een klachtenformulier waarop hij zijn klacht schriftelijk kan uiten
- het klachtenformulier wordt gericht aan de klachtafhandelaar.

#### 4. Ontvangen van een klacht

- het ingevulde klachtenformulier wordt in behandeling genomen door de klachtafhandelaar. Indien de klacht betrekking heeft op de persoon van de klachtafhandelaar wordt de klacht in behandeling genomen door diens leidinggevende. Indien de klager UWV-klant is, wordt de betreffende Arbeidsdeskundige op de hoogte gesteld.
  - de klager krijgt binnen **twee weken** een schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn/haar klacht. In de bevestiging staat vernoemd:
    - korte omschrijving van de klacht (inclusief, datum, plaats en eventueel bijzondere omstandigheden)
    - beschrijving van de verdere klachtafhandeling
    - de termijn waarin verwacht wordt de klacht af te handelen
    - de naam van de klachtafhandelaar
- De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.
- de klager krijgt binnen **vier weken** een schriftelijk bericht als zijn/haar klacht niet in behandeling wordt genomen.

#### 5. Oordelen over een klacht

- na ontvangst van het klachtenformulier legt de klachtafhandelaar de klacht voor aan de medewerker(s) op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De klachtafhandelaar vat de reactie van de medewerker(s) samen op het hetzelfde klachtenformulier
- zowel de klager als de betrokken medewerker(s) worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze mondeling naar voren te brengen. De eventuele aanvullende informatie uit deze toelichting wordt verwerkt op het klachtenformulier.
- na het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker(s) bepaalt de klachtafhandelaar of de klacht gegrond of ongegrond is. Vervolgens besluit hij (aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid) of er correctie, excuses, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
- indien er correctie, excuses, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt dan doet de klachtafhandelaar dit aanbod aan de klager. Hij peilt de tevredenheid van de klager over dit aanbod. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.
- wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Indien de klager niet tevreden is met het aanbod en UWV-klant is, dan kan hij dit melden bij de Arbeidsdeskundige.
- het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

#### 6. Afhandeling van een klacht

- de klacht dient binnen **zes weken** na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Na instemming van de klager mag deze termijn eenmalig met vier weken worden verlengd.
- nadat er een beslissing is genomen t.a.v. de klacht wordt deze uiterlijk binnen **drie weken** na het oplossen van de klacht schriftelijk medegedeeld aan zowel de klager als betrokken medewerker(s). De beslissing omvat:
  - een weergave van de klacht zoals deze is ingediend door de klager, eventueel met toelichting uit een persoonlijk gesprek,
  - een weergave van de zienswijze op de klacht door de betrokken medewerker(s)
  - een oordeel over de klacht, onderbouwd met mening
  - eventuele maatregelen die worden genomen n.a.v. de klacht
- Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

## 7. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in een daarvoor bestemde rapportage.

## 8. Rapportage

De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling in het klachtenmanagementsysteem van datgene wat is afgesproken met klager. Onder andere achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten worden genoteerd. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Jaarlijks stelt de klachtafhandelaar een rapportage met daarin:

- een beschrijving van het klachtmanagementsysteem (te overhandigen aan de auditor van het Blik op Werk Keurmerk)
- het aantal klachten van cliënten (uitgesplitst naar opdrachtgever), opdrachtgevers, werkgevers en overige dat is binnengekomen in de rapportageperiode
- het aantal klachten uitgesplitst naar klachten over betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid en overige.

Er wordt gewerkt volgens de regels van het privacyreglement.

## 9. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV (de Arbeidsdeskundige), de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. Indien dit niet mogelijk is dan kan de klager ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in zijn gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen. Zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad (Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland)

*Dit klachtenreglement wordt aan iedere cliënt uitgereikt tijdens het intakegesprek en aan iedere medewerker in de inwerkperiode. Het is daarnaast in te zien op de website van Potenco.*