

# Klachtenreglement Leermakers Arbeid



**Datum** : januari 2019

**Versie** : 1

## Inleiding

Vanzelfsprekend doen wij er op onze manier alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag weten zodat kan worden gewerkt aan een oplossing.

Dit reglement is van toepassing op cliënten die gebruik maken van de arbeidsbegeleidingstrajecten van Leermakers. Hierin wordt beschreven welke rechten, taken en bevoegdheden de betrokkenen hebben indien er sprake is van een klacht.

Een cliënt heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van Leermakers. Alle cliënten in arbeidsbegeleidingstrajecten wordt gewezen op dit klachtenreglement.

## Doel

Het doel van deze regeling is

- om de gevolgen van de klacht, indien de cliënt nadelig beïnvloed heeft en waar mogelijk, ongedaan te maken.
- om, indien noodzakelijk en van toepassing, maatregelen te nemen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## Indienen van een klacht

Binnen Leermakers hanteren wij de volgende procedure:

1. Een cliënt bespreekt een klacht altijd eerst met de betrokken medewerker van Leermakers en probeert samen met de medewerker een oplossing te vinden.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost kan de cliënt zijn klacht schriftelijk indienen bij [info@leermakers.nl](mailto:info@leermakers.nl)
3. Leermakers draagt zorg voor registratie van de klacht. De registratie heeft tot doel inzicht te hebben in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandeling van klachten.
4. Indien van toepassing wordt de klacht gemeld bij de arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het cliëntdossier.
5. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt cliënt binnen een termijn van vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld met een heldere motivatie voor het niet in behandeling nemen van de klacht.
6. Binnen vijf werkdagen ontvangt de cliënt een schriftelijke bevestiging van de klacht. Hierin is opgenomen een korte beschrijving van de gebeurtenissen zoals aangegeven door de cliënt als ook de data waarop deze gebeurtenissen hebben plaats gevonden.
7. Binnen tien dagen na de bevestiging wordt een gesprek ingepland met de cliënt, de betreffende medewerker over wie de klacht is ingediend en een onafhankelijke medewerker van Leermakers.

### Afhandeling van de klacht

1. Na bestudering van de relevante informatie door de onafhankelijke medewerker, het horen van de cliënt, de betreffende medewerker en eventueel het advies van een deskundige wordt een schriftelijke reactie richting de cliënt opgesteld. Deze ontvangt de reactie uiterlijk 21 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht door Leermakers.
2. In de reactie op de klacht zijn de volgende elementen opgenomen
  - a. De omschrijving van de klacht
  - b. Overige feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de klacht
  - c. Het oordeel over de klacht.
  - d. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Leermakers binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht alle maatregelen nemen die ze tot haar beschikking heeft om jegens de cliënt zoveel mogelijke gevolgen ongedaan te maken en te voorkomen dat een dergelijke klacht zich nogmaals kan voordoen.

In geval een cliënt meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de opdrachtgever van de re-integratie opdracht. Bij opdracht door de gemeente is dit de klantmanager van de klager, bij opdracht van het UWV is dit de arbeidsdeskundige van het UWV.

### Niet in behandeling nemen van de klacht

Leermakers neemt een klacht niet in behandeling indien:

1. Er meer dan één jaar verstreken is tussen de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indienen van de klacht.
2. De cliënt de klacht niet in een eerdere fase heeft besproken met de betreffende medewerker. Leermakers zal een dergelijk overleg stimuleren. Indien dit niet tot een gewenst effect leidt voor de cliënt kan de klacht indien door de cliënt gewenst alsnog in behandeling worden genomen.
3. De cliënt de klacht intrekt.

Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk - de dienstverlening van Leermakers te verbeteren.

Dit klachtenreglement is in werking per 1 januari 2019

### Contactpersonen en gegevens:

Leermakers Arbeid

Kwaliteit & Communicatie: Corine van Donkersgoed

Telefoon: 06 11290913

Email: [info@leermakers.nl](mailto:info@leermakers.nl)