

Klachtenreglement JM Werkt

Inleiding

Als een opdrachtgever, een cliënt van JM Werkt of een werkgever waarmee een cliënt een nieuwe 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.

Doel

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

Begrippen

Opdrachtgever

De verstrekker van opdrachten aan JM Werkt m.b.t. begeleiding van cliënten naar arbeid

Cliënt

De door de opdrachtgever aan JM Werkt ter begeleiding gegeven cliënt

Werkgever van cliënt

De werkgever waarmee cliënt een nieuw dienstverband aangaat

Opdrachtnemer

JM Werkt en/of een derde die in opdracht van JM Werkt werkzaamheden ten behoeve van cliënt hebben verricht

Artikel 1 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop JM Werkt of derden, zich bij de uitoefening van zijn taken jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht bij JM Werkt in te dienen. Deze dient dan te worden behandeld op de in deze regeling aangegeven wijze

Artikel 2 Definitie Klacht

Hier wordt onder verstaan: Iedere uiting van ongenoegen over de behandeling door JM Werkt of derde van zijn cliënt waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

Te denken valt hierbij aan:

- onheus optreden van de opdrachtnemer
- schending van de privacy
- falende voorlichting of communicatie
- andere manco's in de serviceverlening

Artikel 3 Indienen Klacht en bevestiging hiervan

- 3.1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij de opdrachtnemer worden ingediend. Bij voorkeur wordt gevraagd dit schriftelijk te doen teneinde meer inzichtelijk te krijgen wat de klacht is
- 3.2. Degene die de klacht indient ontvangt van de opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen twee weken. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen zal de indiener uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht hierover geïnformeerd worden.

Artikel 4 Behandeling Klacht

- 4.1. De klager (bijvoorbeeld cliënt) wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden
Dit kan zinvol zijn om:
 - tot een goede vaststelling van de feiten te komen
 - de zaak nog eens uit te leggen
 - een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen

Klager zal uiterlijk binnen 4 weken ná ontvangst van de klacht worden gehoord.

- 4.2. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen aanwezig is geweest.

Artikel 5 Termijn

Binnen 6 weken na datum ontvangst handelt de opdrachtnemer de klacht af. Deze termijn kan nog verlengd worden indien hiervoor een onderbouwde motivering aanwezig is. Na afhandeling van de klacht zal klager nogmaals in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden. Voor het nieuwe hoor/wederhoor zal JM Werkt vervolgens een onafhankelijke deskundige inschakelen

Artikel 6 Bevindingen klacht en afhandeling

- 6.1. De opdrachtnemer stelt de klager (bv cliënt) schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen. Voor de inhoud van het verslag is JM Werkt verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen.
- 6.2. De beslissing op de klacht bevat:
- een weergave van de klacht
 - een weergave van de feiten zoals JM Werkt deze ziet
 - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot deze klacht
 - een oordeel over de klacht
- 6.3. Het oordeel van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt gevonden of dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard heeft de klager de mogelijkheid om binnen 2 weken een schriftelijk bezwaar in te dienen bij JM Werkt. Dit bezwaar zal vervolgens opnieuw volgens de klachtenprocedure van JM Werkt in behandeling worden genomen waarbij dezelfde afhandelingstermijnen zullen gelden zoals hierboven genoemd.
- 6.4. Indien de partijen (klager en JM Werkt) niet tot een voor alle partijen passende afhandeling komen van de klacht heeft de klager het recht om een onafhankelijke partij in te schakelen zoals De Nationale Ombudsman.