

KLACHTENREGLEMENT VIAWMO

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid viaWMO jobcoaching, gevestigd in de gemeente Eijsden en kantoorhoudende 6416 CB te Heerlen, Oliemolenstraat 60, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71237828, eveneens handelend onder de naam viaWMO, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 14103666 hierna ook te noemen: "viaWMO".

Artikel 1 - Definities

In dit Klachtenreglement hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

Klacht: een uiting van ontevredenheid

Klachtenreglement: het onderhavige klachtenreglement

Klager: de persoon wie de ontevredenheid heeft gemeld

Medewerker(s) van viaWMO: alle directe medewerkers van viaWMO en derden(samenwerkingspartners) die in opdracht van viaWMO werkzaamheden ten behoeve van cliënten van viaWMO hebben verricht.

Schriftelijk: met Schriftelijk wordt ook per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie bedoeld, die in het naar de maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk gesteld kunnen worden.

Artikel 2 - Doelbeschrijving

2.1. Dit Klachtenreglement heeft tot doel:

- a. recht te doen aan het individuele klachtrecht van de klager;
- b. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen Klager en viaWMO;
- c. om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- d. om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- e. het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- f. het trainen van Medewerkers in cliëntgericht reageren op Klachten;
- g. een bijdragen te leveren aan het kwaliteitsbeleid van viaWMO door het systematisch registreren van Klachten en op grond van de analyse van deze Klachten te komen tot structurele verbetering in de zorg- en dienstverlening.

Artikel 3 - Algemeen

- 3.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van viaWMO zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een Klacht in te dienen bij viaWMO.
- 3.2. Medewerkers / stagiaires van viaWMO worden bij indiensttreding (in welke functie dan ook), bekend gemaakt met de protocollen van viaWMO en de bijbehorende werkwijze.
- 3.3. Cliënten worden voor aanvang van het traject bij viaWMO mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van het Klachtenreglement, de mogelijkheid dit in te zien en hun rechten en plichten hierin.
- 3.4. Opdrachtgevers en samenwerkingspartners worden op de hoogte gesteld van het Klachtenreglement indien zich een Klacht voordoet en de procedure ingezet dient te worden. Indien er eerder behoefte is aan overleg van het Klachtenreglement zal dit worden overgelegd.

Artikel 4 - Indiening Klacht

- 4.1. Een Klacht kan zowel Schriftelijk als mondeling bij viaWMO worden ingediend.
- 4.2. Ingeval een Klacht mondeling wordt ingediend, kan de Klacht op schrift worden gesteld.
- 4.3. Voor behandeling van een Klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - a. de naam en het adres van de Klager;
 - b. de naam van de Medewerker tegen wie de Klacht gericht is;
 - c. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de Klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
 - d. een korte omschrijving van de feiten/inhoud van de Klacht;
 - e. eventueel een korte beschrijving van het betrekkningsniveau/emoties waarop de Klacht betrekking heeft;
 - f. dagtekening en ondertekening door de Klager.
- 4.4. De Klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 5 - Externe procedure

5.1. Indien de Klager de Klacht niet rechtstreeks bij de medewerker/manager/directeur van viaWMO wil indienen kan de Klacht worden ingediend bij het volgende klachtenafhandelingsbureau:

Jungen Mediations
T.A.V. Petra Jungen
Oliemolenstraat 60
6416 CB Heerlen
Tel. 06-53616031

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging Klacht

- 6.1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt binnen tien werkdagen Schriftelijk bevestigd.
- 6.2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de Klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - b. of de Klacht in behandeling genomen wordt, en zo niet, waarom niet;
 - c. een korte omschrijving van de feiten waarop de Klacht betrekking heeft;
 - d. eventueel een korte beschrijving van het betrekkningsniveau/emoties waarop de Klacht betrekking heeft;
 - e. een beschrijving van het verdere verloop van de klachtprocedure;
 - f. de vermelding van een contactpersoon tot wie de Klager zich desgewenst kan wenden;
 - g. een termijn waarbinnen de Klacht behandeld zal worden.

Artikel 7 - Onderzoek ten aanzien van Klachten

- 7.1. De behandeling/ het onderzoeken van de Klacht geschiedt door de eigenaar van viaWMO en/of de leidinggevende van de betrokken medewerker. In geval van (mede) betrokkenheid van de eigenaar van viaWMO wordt de klacht behandeld door bovengenoemde in artikel 4.
- 7.2. Aan diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt een kopie van de Klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tenzij de Klager daar uitdrukkelijk bezwaar tegen heeft gemaakt.
- 7.3. ViaWMO is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - a. de Klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit Klachtenreglement is afgehandeld;
 - b. de Klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van de Klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - c. de Klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 8 - Hoorrecht Klager

- 8.1. ViaWMO stelt de Klager en diegene op wie de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid op verzoek te worden gehoord.
- 8.2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de Klager, diegene op wie de klacht betrekking heeft en aan de eigenaar van viaWMO toegezonden.

Artikel 9 - Termijnen afhandeling Klachten

- 9.1. ViaWMO streeft erna de Klacht binnen twintig werkdagen na indiening af te handelen
- 9.2. ViaWMO kan de afhandeling van de Klacht met ten hoogste twintig werkdagen verlengen. De Klager wordt van de verlenging Schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.
- 9.3. ViaWMO stelt de Klager Schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de beslissing op de Klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 10 - Melding en registratie Klachten

- 10.1. Indien van toepassing kan een klacht gemeld worden bij de Arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het dossier.
- 10.2. Indien van toepassing kan een klacht gemeld worden bij de werkgever/opdrachtgever van viaWMO en opgenomen in het dossier.
- 10.3. ViaWMO houdt een registratie van Klachten bij. Deze registratie bevat het aantal ingediende Klachten, de aard van de ingediende Klachten alsmede de getroffen maatregelen. Deze registratie is mede input voor de jaarlijkse verbetercyclus van viaWMO.
- 10.4. Opgenomen Klachten kunnen geanonimiseerd worden doorgegeven aan brancheorganisaties waarbij viaWMO is aangesloten ten behoeve van onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde diensten.

Artikel 11 - Kennisneming en toepasselijk recht

- 11.1. Dit Klachtenreglement geldt met ingang van een augustus tweeduizend achttien (01/08/2018) en ligt ter inzage ten kantore van viaWMO.
- 11.2. Dit Klachtenreglement wordt op het eerste verzoek van een ieder kosteloos aan diegene toegezonden.
- 11.3. Dit Klachtenreglement is eveneens te raadplegen via de website van viaWMO www.viawmo.nl.
- 11.4. Op de rechtsverhouding tussen viaWMO en Klager is Nederlands recht van toepassing.
- 11.5. In geval van een geschil zal dit geschil worden voorgelegd aan het klachtenafhandelingsbureau genoemd in artikel 4.