

Klachtenreglement

Waar mensen met elkaar werken, ontstaan ook misverstanden. Misschien ben jij het met bepaalde zaken niet eens of ben je ontevreden. Bijvoorbeeld over de hulp die je krijgt, de bejegening door een van de medewerkers, onze bereikbaarheid, de aanpak.

Heb je vragen of klachten, laat het dan weten! Zo ontstaat de kans om een oplossing te vinden. Bovendien heb jij als cliënt het recht om een klacht in te dienen. Hieronder lees je wat je kunt doen en waar je terecht kunt.

Samen oplossen

Een rechtstreeks gesprek met jouw coach/begeleider is vaak de snelste weg tot een oplossing. Je kunt ook bellen of een brief schrijven naar de je coach/begeleider.

Vind je dit moeilijk of heeft het contact niet het gewenste resultaat, dan kun je ook terecht bij de directie of directievertegenwoordiger binnen Corinor bv die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. Hij of zij zet zich vooral in om tot een oplossing te komen. Hij of zij geeft geen oordeel.

Bemiddeling

Ook kan hij of zij eventueel als bemiddelaar tussen jou en je coach optreden. Bijvoorbeeld door met deze te overleggen over een oplossing. Ook kan zij - als beide kanten daarvoor open staan - een gesprek tussen jou en jouw coach begeleiden. Zo'n bemiddeling is een kans om er samen uit te komen en het vertrouwen te herstellen.

Andere mogelijkheden

Je kunt ook bij de opdrachtgever een klacht indienen: bijvoorbeeld bij je werkgever, het UWV of de Gemeente. Je kunt vanuit jouw IRO bij het UWV ook terecht voor algemene informatie en advies.

Uw privacy

Jouw vragen of klachten worden alleen na jouw toestemming binnen Corinor bv inhoudelijk besproken met anderen, zoals jouw coach. Wil de directie of directie vertegenwoordiger jouw dossier inzien, dan kan dat alleen met jouw schriftelijke toestemming.

Van jouw klacht wordt wel een registratie bijgehouden. Deze is alleen door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in te zien. Zij gebruiken de registratie om hun werk te doen en om te signaleren of bepaalde klachten vaker voorkomen.

Kosten

Wanneer jij de klachtenfunctionaris van Corinor bv inschakelt, worden daarvoor geen kosten in rekening gebracht.

Klachtenprocedure Corinor B.V.

1. Definities

De in deze klachtenprocedure begrippen hebben de volgende betekenis.
Corinor bv: Het bedrijf wat de dienstverlening is aangegaan met de opdrachtgever, het UWV of de Gemeente. Te weten de dienstverlener.
De indiener: Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht: Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de dienstverlener.

Medewerker:

Een ieder die onder verantwoordelijkheid van de dienstverlener werkzaamheden binnen Corinor bv dienstverlening verricht.

2. Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond genotereerd op het klachtenformulier en ter kennis gebracht van de directie. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie en/of directie vertegenwoordiger binnen Corinor bv, het betreft een onafhankelijk persoon ten opzichte van de klacht.

4. Klachtendossier

Een klacht wordt opgenomen in het klachtenregister.

5. Bevestiging

Binnen 36 uur na ontvangst van de klacht wordt de indiener schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de directie en/of directievertegenwoordiger de klacht gaat onderzoeken.
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de indiener zal worden opgenomen. Binnen 4 weken na datum ontvangst handelt Corinor bv de klacht af.
- Naam lid directie die klacht in behandeling heeft.
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door indiener benaderd kan worden.

6. Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de dienstverlener werken informeert de directie betrokken over de ontvangen klacht en vraagt hem of haar commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het speciaal daarvoor aangelegde klachtdossier gevoegd.

7. Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoorde inzicht te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de indiener. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een

persoonlijk gesprek met indiener. Indien de directie indiener schriftelijk gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld.
- Het inzicht van de directie over de klacht van indiener.
- De eventuele vervolgacties die de dienstverlener richting indiener zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben.
- Informatie over de opdrachtgever, het UWV of de Gemeente en haar klachtencommissie waartoe indiener zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

8. Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

9. Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien indiener zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan. In het klachtdossier worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:

- De NAW gegevens van de indiener
- De indieningsdatum van de klacht
- De naam van de klachtverantwoordelijke
- Een omschrijving van de klacht
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

10. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is op 15 augustus 2008 in werking getreden.