

# Klachtenreglement

---

## Doel

Het doel van klachtenbehandeling is om het vertrouwen tussen de betrokken partijen te versterken of te herstellen.

## Definitie

In dit reglement wordt een klacht gedefinieerd als een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, medewerkers van de organisatie en/of de geleverde diensten.

## Indienen van klachten

Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend bij ProKompassie. Ze kunnen betrekking hebben op gedragingen en/of uitspraken van zowel eigen medewerkers als derden die namens ProKompassie werken. De klacht wordt ingediend bij het betreffende onderdeel waarop de klacht betrekking heeft. In geval van een mondelinge klacht kan een formulier worden verstrekt waarop de klacht schriftelijk kan worden verwoord. Dit formulier moet volledig worden ingevuld en worden verzonden naar de klachtencoördinator van ProKompassie, gevestigd aan Icarus 20, 8448 CJ Heerenveen. De ingediende klachten worden uitsluitend door deze coördinator geopend en behandeld. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de gedragingen en/of uitspraken meer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden. Ook wordt een klacht niet in behandeling genomen als essentiële informatie ontbreekt.

## Administratieve verwerking

Een volledige en correct ingediende klacht wordt behandeld door de klachtencoördinator. De ingediende klacht moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de datum van de gedragingen en/of uitspraken, en een beknopte beschrijving van de feiten bevatten waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht binnen twee weken een ontvangstbevestiging. De indiener wordt op de hoogte gebracht van het verdere verloop van de procedure en eventuele maatregelen die worden genomen naar aanleiding van de bevindingen. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener binnen drie weken schriftelijk bericht waarin duidelijk wordt aangegeven waarom de klacht niet wordt behandeld.

## Afdoen van klachten

De behandeling van de klacht wordt uitgevoerd door een persoon die niet aanwezig is geweest bij de gedragingen en/of uitspraken waarop de klacht betrekking heeft. De indiener wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het tijdstip waarop de klacht wordt behandeld. Zowel de indiener als de persoon waarop de klacht betrekking heeft, krijgen de mogelijkheid om aan te geven of ze willen worden gehoord. De klachtencoördinator kan besluiten om ambtshalve een hoorzitting te organiseren. Dit gebeurt door middel van hoor en wederhoor. De klachtencoördinator maakt een schriftelijk verslag van het wederhoor, dat zowel naar de indiener als naar de persoon waarop de klacht betrekking heeft wordt gestuurd.

## Termijn van afhandeling

Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst (tenzij sprake is van overmacht) afgehandeld. Het is mogelijk om deze termijn gemotiveerd te verlengen. De indiener wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. In de schriftelijke mededeling worden ook de genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht vermeld.

## Klachtadviesprocedure

De indiener kan externe advies en begeleiding inwinnen met betrekking tot de ingediende klacht. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien, zijn voor rekening van de indiener en worden in principe niet vergoed door ProKompassie of een uitkerende instantie. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is met de manier waarop ProKompassie de klacht heeft afgehandeld, kan de indiener dit kenbaar maken aan ProKompassie. Als dit bij ProKompassie wordt aangegeven en partijen onderling geen oplossing kunnen vinden, wordt het geschil ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie. Als de klacht betrekking heeft op een traject ten behoeve van een werkzoekende waarbij het UWV de opdrachtgever is en de indiener van mening is dat het UWV niet naar behoren heeft gehandeld, kan de indiener de klacht voorleggen aan de arbeidsdeskundige van het UWV. Als de klacht betrekking heeft op een traject waarbij het UWV niet de opdrachtgever is en de indiener van mening is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener de klacht aanmelden bij de geschillencommissie van de branchevereniging OVAL via [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl).

## Klachtenregistratie

De klachtencoördinator van ProKompassie registreert alle binnenkomende klachten. De volgende gegevens worden vastgelegd:

- aantal ingediende klachten
- datum indiening klacht
- datum bevestiging ontvangst
- soort traject

- aard van de klacht
- aantal klachten dat in behandeling is genomen
- aantal klachten dat niet in behandeling is genomen
- datum schriftelijke bevestiging indien niet in behandeling genomen
- getroffen maatregelen naar aanleiding van de klacht
- datum schriftelijke bevestiging afhandeling klacht

Betreft de klacht een jobcoachtraject in opdracht van UWV dan is ProKompassie verplicht melding van de klacht te maken aan de arbeidsdeskundige van UWV.