

## **KLACHTEN REGLEMENT PERCURIS COLLEGE COLLEGE**

Inleiding Als een opdrachtgever, een cliënt van Percuris College of een werkgever waar een cliënt een nieuw 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 inhoud van het reglement en tevens per artikel een toelichting. Voordat de procedure in gang wordt gezet is het aan te raden eerst het geschil in een persoonlijk gesprek te bespreken.

### **Begrippen**

- Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Percuris College met betrekking tot begeleiding van cliënten naar arbeid.
- Cliënt: de door de opdrachtgever van Percuris College ter begeleiding gegeven cliënt.
- Werkgever van cliënt: Werkgever waarmee cliënt een dienstverband aangaat.
- Medewerker: Medewerker in dienst van Percuris College.
- Derden: Zij die in opdracht van Percuris College werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht.

### **Tekst van het Klachtenreglement met puntsgewijze toelichting**

#### **Punt 1: Klachtrecht**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Percuris College of derden, zich bij de uitoefening van zijn in contract vastgelegde taken jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij Percuris College in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

#### **Toelichting Klachtrecht**

Bij de opstelling van het klachtenreglement voor Percuris College is rekening gehouden met de regeling ter zake in de Algemene Wet Bestuursrecht en het Klachtenprotocol Lisv d.d. 12 maart 1999. (M 99. 022).

Het klachtenreglement is bestemd voor een ieder die klachten heeft betreffende het handelen van Percuris College jegens haar opdrachtgever, cliënten en werkgevers van haar cliënten.

#### **Punt 2: Definitie klacht**

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de begeleiding van cliënten door Percuris College (of derden) waarover opdrachtgever, werkgever of cliënt opheldering wenst.

#### **Toelichting "Definitie klacht"**

De klachtenprocedure geeft de cliënt een middel iets te ondernemen tegen het optreden, handelen of nalatigheid van medewerkers van Percuris College (en derden). In dit kader valt te denken aan:

- onheus optreden door het personeel;
- traagheid;
- schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend;
- falende voorlichting of communicatie;
- dan wel manco's in de serviceverlening in het algemeen.

#### **Punt 3: Op schrift stellen van de klacht**

Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend. Indien gewenst helpt een Percuris College medewerker de cliënt bij de uiteenzetting van de klacht.

Toelichting "Op schrift stellen klacht"

Voor een goede afwikkeling van de begeleiding van een klacht verdient de aanbeveling de klacht op schrift te zetten. Bij mondelinge klachten is Percuris College de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht.

#### **Punt 4: Toedeling verantwoordelijkheid**

Alle klachten dienen te worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van Percuris College.

#### **Punt 5: Administratieve intake**

Cliënt wordt binnen vijf dagen na de (schriftelijk) ontvangen klacht op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

- de datum die betrekking heeft op de inhoud van de klacht;
- de datum van ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht van de cliënt;
- de behandelaar van de klacht bij Percuris College;
- een duidelijke omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- de uitkomst van de klacht.

Met in achtneming van het bepaalde onder punt 7.1, de termijn waarbinnen de begeleiding van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond. Indien de klacht zich specifiek tegen het handelen, gedragen of optreden van een bepaalde Percuris College medewerker richt, wordt deze Percuris College medewerker onmiddellijk op de hoogte gesteld van de betreffende klacht door middel van toezending van de klachtbrief.

Toelichting "Administratieve intake"

Direct na de ontvangst van een schriftelijke klacht wordt aan de cliënt onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling wie de contactpersoon bij Percuris College is voor de begeleiding van de klacht. Indien de klacht specifiek gericht is tegen het handelen of nalaten van een bepaalde medewerker, is die betrokken medewerker nooit de behandelaar! De betreffende medewerker wordt direct van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld door toezending van de klacht.

Een klacht mag ook mondeling op informele wijze worden afgedaan zoals blijkt uit punt 8.1 van het klachtenreglement. Hiervan is echter alleen sprake als de cliënt tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker legt zijn mondelinge antwoord ten aanzien van de klacht, en eventuele afspraken die daarbij met de cliënt gemaakt zijn, in het dossier vast.

#### **Punt 6: Begeleiding (inzien stukken en horen partijen)**

Indien een klacht zich richt tegen het handelen van een bepaalde Percuris College medewerker wordt de klacht nooit door deze Percuris College medewerker zélf behandeld, maar door iemand die op voldoende afstand van wat zich heeft afgespeeld staat om een objectieve beoordeling te kunnen geven.

De cliënt en - voor zover van toepassing - de medewerker van Percuris College tegen wie de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld de stukken, die op de zaak betrekking hebben, in te zien. De cliënt kan op eigen verzoek of op verzoek van Percuris College zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoor procedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan alle betrokkenen.

Alleen voor bijzondere gevallen kan op aanvraag van de cliënt een vergoeding voor reiskosten worden toegekend.

Toelichting "Begeleiding (inzien stukken en horen partijen)"

Voor de goede orde is in dit reglement nog eens separaat benoemd dat de cliënt, tijdens de begeleiding van zijn klacht, recht heeft op inzage van zijn dossier. Voor het inzagerecht gelden de regels van het 'Percuris College Privacy Reglement'. Eveneens vallen alle dossiers, die in het kader van de klachtenbegeleiding worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacy reglement.

Het initiatief tot het horen van de cliënt kan zowel van de cliënt zélf als van Percuris College uitgaan. Een verzoek van Percuris College kan zinvol zijn om:

- tot een goede vaststelling van feiten te komen;
- de zaak nog eens uit te leggen en tegen het licht te houden;
- gezamenlijk een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Voor het opstellen van de inhoud van het verslag is Percuris College verantwoordelijk.

De cliënt hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk in een begeleidend schrijven brief worden bevestigd. Cliënt kan het verslag ontvangen en doornemen door gebruik te maken van zijn/haar inzagerecht.

#### **Punt 7: Termijnen**

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van zes weken. Wanneer een klacht, op één van de gronden als bedoeld in punt 8.5, niet in behandeling wordt genomen dienen de betrokken partijen hierover binnen vier weken schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

Toelichting "Termijnen" Percuris College heeft voor zichzelf een termijn van vier weken gesteld waarbinnen een in behandeling genomen klacht beantwoord moet zijn. Bij de ontvangstbevestiging (zie punt 5 Klachtenreglement) wordt aangegeven binnen welke termijn Percuris College denkt de klacht te kunnen beantwoorden. Die termijn zal in principe dus niet langer zijn dan vier weken. Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt, moet hiervan mededeling worden gedaan aan de cliënt onder vermelding van de reden.

#### **Punt 8: Afhandeling**

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt, en indien van toepassing de medewerker van Percuris College over wie geklaagd is, mede gedeeld. Als de klacht alsnog, en tot genoegen van de betreffende cliënt in een persoonlijk gesprek wordt opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een schriftelijke aantekening van het opgeloste geschil door de behandelend Percuris College medewerker in het dossier. De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de feiten zoals Percuris College deze ziet;
- een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht;
- een oordeel over de klacht. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in begeleiding wordt genomen.

Bij gegronde verklaring van een klacht draagt de in punt 5.1. Bedoelde contactpersoon zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het ondernemen van actie. Het oordeel dat de klacht niet in begeleiding wordt genomen is mogelijk in het geval dat:

- de klacht gaat over handelen dat eerder onderwerp van klachtmelding en begeleiding is geweest;
- de klacht gaat over handelen die langer dan één jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- klacht gaat over handelen waarbij het belang van klager of de aard van het handelen kennelijk onvoldoende is.

In het schriftelijk oordeel wordt de cliënt er op gewezen dat hij zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden.

#### Toelichting "Afhandeling"

In het algemeen zal een klachtbegeleiding moeten eindigen met het oordeel: gegrond of ongegrond. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste toetsingsnorm zijn die van onbehoorlijk bestuur. Te denken valt aan:

- een voortvarende en correcte case behandeling en een actieve informatieverstrekking;
- zorgvuldigheid in de manier van handelen en voorzieningen van de organisatie; bijvoorbeeld een goede toegankelijkheid van de organisatie zowel fysiek als telefonisch en voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers. Van een medewerker mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij/zij cliënten correct te woord staat, hen niet onnodig laat wachten, aanvragen onbevooroordeeld behandelt en dat hij/zij in het algemeen een hulpvaardige opstelling naar cliënten toont;
- indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht dient de Percuris College contactpersoon er tegelijk zorg voor te dragen dat er actie ondernomen wordt voor die feitelijke afwerking.

De klachten en de uitkomst van de begeleiding worden binnen Percuris College op datum van binnenkomst geregistreerd.

#### **Punt 9: Verantwoordingsinformatie**

Periodiek rapporteren van de verantwoordelijke operationele (case)managers en directeuren over de afhandeling van klachten.

#### Toelichting "Verantwoordingsinformatie"

Via periodieke managementrapportages (met geanonimiseerde overzichten waar het de gegevens van de betreffende cliënt betreft,) krijgt het management van Percuris College inzicht in de aard van de klachten.