

KLACHTENREGLEMENT JOBSTAP

ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALING

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht: Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede over de organisatie van de begeleidingsorganisatie en de bejegening of behandeling door de begeleidingsorganisatie of personen werkzaam voor de begeleidingsorganisatie;
- klager: Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Jobstap. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van cliënt;

een klager kan zijn:

- een kandidaat/werknemer die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid;
- een opdrachtgever;
- een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid.

aangeklaagde:

- (een lid van) het personeel, een directielid of een persoon anderszins verbonden aan Jobstap, tegen wie een klacht is ingediend;
- klachtbehandeling;

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de begeleidingsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

- klachtencommissie: De door de begeleidingsorganisatie ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

ARTIKEL 2: DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Stichting Jobstap.

ARTIKEL 3: UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld;
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- indien nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de begeleidingsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;

- binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt er een bevestiging van de ontvangst van de klacht gestuurd;
- de klachten wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen deze termijn van 6 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven;
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Een klacht blijft ten minste 7 jaar bewaard;
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

ARTIKEL 4: INDIENEN VAN EEN KLACHT

- lid 1 de klager wendt zich bij voorkeur eerst tot Jobstap of de betreffende functionaris, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de begeleidingsorganisatie zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

ARTIKEL 5: KLACHTENCOMMISSIE

Stichting Jobstap heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie van haar voormalige moederorganisatie Pluryn en kan deze indien nodig conform hun reglement inschakelen bij de behandeling van een klacht.

ARTIKEL 6: GELDIGHEID

Lid 1. De klachtenregeling treedt in werking op 1 december 2004.

Lid 2. De klachtenregeling geldt voor onbepaalde tijd. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.

Versie 10-04-2024