

Klachtenreglement & -formulier

Klachtenreglement

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens het portfoliotraject. In dit geval bestaat de mogelijkheid om een klacht en/of bezwaar in te dienen. Onder een klacht verstaan wij: een uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van Libereaux, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen. Het doel van het klachtenreglement is om op een zorgvuldige en uniforme wijze de klacht(en) te registreren en af te handelen. Ook worden oorzaken weggenomen en adequate maatregelen getroffen.

Door onze erkenning van de NRTO zou u het bezwaar ook in kunnen dienen bij de NRTO, hiervoor verwijzen wij u naar de bezwaar procedure van de NRTO.

1.1.1 Indienen van een klacht

1. Iedere kandidaat, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over de uitvoer en procesgang tijdens het portfoliotraject.
2. Iedere kandidaat, alsook diens opdrachtgever of werkgever, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een derde, die in opdracht van Libereaux werkzaamheden ten behoeve van het traject heeft verricht.

1.1.2 De klachtafhandelaar

3. De kandidaat heeft recht op een onafhankelijke klachtafhandelaar, zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft.
4. Een projectmanager van Libereaux, te weten: de heer D.R. Klein, fungeert als klachtafhandelaar.

1.1.3 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

5. Libereaux registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De ontvangen schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
6. Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt Libereaux telefonisch contact op met de kandidaat om aanvullende informatie te verkrijgen.
7. Van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht wordt een kopie gemaakt, welke beiden in het dossier van de betrokken kandidaat worden gevoegd.
8. De originele exemplaren van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht worden in een speciaal 'klachtendossier' opgeborgen.

1.1.4 Bevestigen van ingediende klacht

9. De klachtafhandelaar stuurt binnen één week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:
 - a. een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - b. de verdere afhandeling van de klacht;
 - c. de termijn waarbinnen Libereaux verwacht de klacht af te handelen.
10. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

1.1.5 Ontvankelijkheid klacht

11. Indien de klacht een gedraging (of het nalaten daarvan) betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
12. De kandidaat wordt schriftelijk van de niet ontvankelijkheid van de klacht op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee werken na het indienen van de klacht.

1.1.6 Gegrondheid klacht

13. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het niet gegrond zijn van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
14. De kandidaat wordt schriftelijk van de redenen van de niet gegrondheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

1.1.7 Onderzoek en afhandeling klacht

15. De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s).
16. De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaard met de omschrijving.
17. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

1.1.8 Corrigerende maatregelen

18. Indien de klacht gegrond is besluit de klachtafhandelaar, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid of er een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.
19. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de kandidaat en peilt de tevredenheid van de kandidaat over de maatregel en/of genoegdoening, waarna de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging aan de kandidaat verstuurt van datgene wat besproken is.
20. Bij gebleken ontevredenheid van de kandidaat met het aanbod, overweegt de klachtafhandelaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
21. Het aanbod en de reactie van de kandidaat worden schriftelijk vastgelegd op het standaard klachtenformulier.
22. De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de kandidaat.

1.1.9 Termijn afhandelen klacht

23. De klacht wordt door de klachtafhandelaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
24. De geldende termijn voor de afhandeling van de klacht mag eenmaal met vier weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht.

1.1.10 Verslaglegging

25. De klachtafhandelaar doet binnen twee weken na het oplossen van de klacht schriftelijk verslag aan de kandidaat en alle betrokkenen.
26. Het schriftelijk verslag wordt opgeborgen in het 'klachtendossier'.
27. Een kopie van het schriftelijk verslag wordt in het dossier van de betrokken kandidaat gevoegd.

1.1.11 Preventieve maatregelen

28. De afhandelaar verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen.

29. Indien de afhandelaar bepaalt dat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden, overlegt de afhandelaar met degene die de effectieve verbeteringen kan doorvoeren.
30. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

1.1.12 Rapportage

31. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, waarbij hij beoordeelt of:
 - a. trends zichtbaar zijn;
 - b. corrigerende maatregelen tot tevredenheid hebben geleid en/of
 - c. preventieve maatregelen tot verbetering hebben geleid.
32. De jaarlijkse klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Libereaux.

1.1.13 Bezwaar aantekenen

33. Indien de klachtafhandelaar de klacht niet naar tevredenheid van de kandidaat heeft afgehandeld, heeft de kandidaat de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de directeur van Libereaux, te weten: de heer R.G. Steenkamp.
34. Middels een aangetekende brief, gericht aan de directeur, tekent de kandidaat bezwaar aan tegen de afhandeling van de klacht.
35. De directeur van Libereaux handelt bij de afhandeling van het bezwaar overeenkomstig de artikelen 1 tot en met 14 van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de genoemde termijnen ingaan vanaf de datum van ontvangst van het aangetekende bezwaar.

1.1.14 Beroep

36. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de kandidaat is afgehandeld en de kandidaat geen opdrachtgever van het traject heeft, staat het de kandidaat vrij om de klacht neer te leggen bij de diverse instanties, die de belangen van de kandidaat behartigen.

Klachtformulier

Persoonlijke gegevens

Naam:	
Adres:	
Postcode/woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mail adres	

Gegevens organisatie (indien van toepassing):

Naam:	
Adres:	
Postcode/Plaats:	

Klacht:

Betreffende:	<input type="checkbox"/> Klacht	<input type="checkbox"/> Bezwaar
Klacht doorgegeven aan:	Directie Libereaux BV	
Bezwaar doorgegeven aan:		
Datum klacht/bezwaar:		
Datum verzending:		
Ontvangstbevestiging:		
Soort klacht/bezwaar:	<input type="checkbox"/> Privacy <input type="checkbox"/> Werkmethode <input type="checkbox"/> Administratieve afhandeling <input type="checkbox"/> Doorlooptijd <input type="checkbox"/> Overig	

Beschrijving klacht/bezwaar:

Beschrijving oplossing (door Libereaux):

Ondertekening:

Afgehandeld door:	
Functie:	
Datum:	
Handtekening:	