

KLACHTENREGLEMENT



DUniek is een dienstverlenende onderneming, gericht op het uitvoeren van diensten, in het bijzonder advisering en ondersteuning van opdrachtgevers/werkgevers in relatie tot gewenste activiteiten met betrekking tot reïntegratie, training en loopbaancoaching van personen/medewerkers.

Ten behoeve van deze dienstverlening wil DUniek duidelijkheid verschaffen en zich ontwikkelen door zo transparant mogelijk om te gaan met klachten.

Artikel 1: begripsbepaling

1. Klacht: Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede over DUniek en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor DUniek;
2. Klager: Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van DUniek. 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;
3. een klager: een kandidaat/werknemer die door DUniek wordt ondersteunt; een opdrachtgever, een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door DUniek wordt ondersteunt,
4. aangeklaagde; (een lid van) het personeel, een directielid of een persoon anderszins verbonden aan DUniek tegen wie een klacht is ingediend;
5. klachtbehandeling: Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan DUniek over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
6. klachtencommissie: De door DUniek ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

Artikel 2: doelstelling van de klachtenregeling

1. het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door DUniek.

Artikel 3: uitgangspunten bij de klachtenregeling

1. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde (punt 1 t/m 4 van procedure klachtenafhandeling);
2. 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;
3. zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan DUniek over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht; de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
4. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
5. de klacht moet vlot afgehandeld worden
6. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
7. beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
8. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
9. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 4: indienen van een klacht

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

Artikel 5: instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 1. (on)gegrondheid van de klacht;
 2. het nemen van maatregelen;
 3. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet als betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 6: verschoning

Een lid van de Klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling van een klacht te onthouden indien hij/zij in een relatie tot de klager of de betrokkene staat, of indien hij/zij van oordeel is dat zijn/haar betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan. In voornoemde situaties of indien een lid anderszins tijdelijk niet in staat is zijn/haar functie uit te oefenen wordt zijn/haar plaats ingenomen door zijn/haar plaatsvervanger.

Artikel 7: taken en bevoegdheden van de commissie

1. Behandeling van klachten van klagers.

Artikel 8: bevoegdheden van de commissie

1. Het oproepen van partijen en personen binnen DUniek voor hoor en wederhoor.
2. Het instellen van zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs.
3. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager, dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden. Voor zover deze betrekking hebben op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers, en de directie.
4. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. DUniek verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.
5. Met betrekking tot specifieke klachten kan de commissie de directie verzoeken gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, op te schorten.

Werkwijze van de commissie

Artikel 9: geheimhouding

1. Voor de leden van de commissie, hun plaatsvervangers en eventuele adviseurs, geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak ter hunner kennis komt. De commissie draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klachtenprocedure betrokken personen zoveel mogelijk worden beschermd.

Artikel 10 indiening van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in. Daarbij wordt de naam van de klager vermeld, indien van toepassing naam en relatie van de (wettelijke) vertegenwoordiger en de reden van de klacht.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan een commissielid biedt dit commissielid aan te assisteren bij de opstelling van de klacht zonder daarover een oordeel te geven. Aan de klager wordt gevraagd of hij/zij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht door het commissielid.

KLACHTENREGLEMENT

3. De klager kan zich op zijn/haar verzoek laten bijstaan door een door hem of haar aangegeven persoon, buiten de kring van mensen die direct of indirect bij de klacht betrokken is.

Artikel 11 bevestiging van ontvangst

1. De commissie zendt na ontvangst van de schriftelijke klacht binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.

Artikel 12 beslissing over de in-behandeling neming

1. De commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen de directie op de hoogte van de ingediende klacht en de verdere procedure.

2. De commissie geeft uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de algemene klacht haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de commissie besluit tot het niet in-behandeling-nemen van de klacht, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.

3. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.

4. Aan de behandeling van een klacht zijn voor partijen geen kosten verbonden.

Artikel 13: informele bemiddeling

1. De commissie kan niet formeel bemiddelen tussen klager en aangeklaagde(n), doch alleen indien klager en aangeklaagde(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan een van de leden. Het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo de klacht in een vroeg stadium op te lossen.

2. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd.

Artikel 14: behandeling van de klacht

1. De commissie hoort de klager en de aangeklaagde(n) en eventueel anderen en/of getuigen en maakt een verslag van deze gesprekken op. De commissie hanteert deze verslagen en eventuele nadere informatie als vertrouwelijke informatie. Het ter beschikking stellen van de stukken aan derden vindt alleen plaats met toestemming van diegenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Persoonsregistraties.

2. Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.

3. Medewerkers van de betrokken stichting die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directie DUniek.

4. Indien er nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van aanvullende gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van artikel 16. lid 1 van de regeling.

Artikel 15: de beslissing en de berichtgeving van de commissie

1. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

2. In geval van een algemene klacht stelt de commissie binnen vier weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en, indien DUniek niet de aangeklaagde is, de directie schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 12. lid 3. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 16: beslissing van de betrokkenen

1. De directie van DUniek is verplicht binnen een maand na datum van ontvangst van de beslissing van de commissie verplicht haar standpunt te bepalen. De directie neemt het advies van de commissie uiterst serieus. De directie kan van het advies van de commissie afwijken indien daarvoor zij zwaarwichtige redenen heeft.
2. Indien het standpunt van de directie overeenstemt met het advies van de commissie, dient zij dit standpunt schriftelijk kenbaar te maken aan:
 1. De klager;
 2. De aangeklaagde(n);
 3. De commissie.
3. Indien het standpunt van de directie afwijkt van het advies van de commissie, dient zij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan:
 1. De klager;
 2. De aangeklaagde(n);
 3. De commissie.
4. In geval van een algemene klacht deelt de directie van DUniek aan klager en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de directie dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
5. In geval van een specifieke klacht deelt de directie van DUniek aan klager en commissie binnen twee dagen na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Artikel 17: registratie

1. De commissie draagt zorg voor het voeren van registratie van de bij haar ingediende klachten, zowel voor zover doorverwezen als voor zover behandeld door de commissie.

Slotbepalingen

Artikel 18: verplichtingen van DUniek

1. DUniek verplicht zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de commissie ter uitoefening van haar functie.
2. DUniek verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen van de commissie.
3. DUniek verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de Wet Persoonsregistratie.
4. DUniek verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.
5. DUniek draagt er zorg voor dat de cliënten en de (wettelijke) vertegenwoordigers op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

Artikel 19: geldigheid

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 november 2017.
2. Deze klachtenregeling geldt voor onbepaalde tijd. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.