

Klachten Management Systeem



Het klachtenmanagementsysteem van MVO Solutions B.V. bestaat uit onderstaande onderdelen en artikelen:

- Klachtenreglement; deze wordt bij aanvang van de dienstverlening aan de cliënt ter beschikking gesteld
- Klachtenregistratie; formulier voor meldingen en registratie van klachten
- Klachtenbehandeling; beschreven in het klachtenmanagementsysteem
- Klachtenrapportage & analyse

Uiteindelijk, n.a.v. de uitkomst van de klachten te komen tot een ontwikkeling van structurele verbeteringen.

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit de re-integratieactiviteiten tussen de trajectcoach van MVO Solutions B.V. en de deelnemer. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van MVO Solutions B.V. als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van MVO Solutions B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten van MVO Solutions B.V. hebben verricht
- b. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van MVO Solutions B.V.
- c. Gedraging: handeling of uiting van iemand in omgang met de ander
- d. Uitvoerder: MVO Solutions B.V., hierna te noemen MVO Solutions B.V.
- e. Bestuur: het bestuur van MVO Solutions B.V.
- f. Deelnemer: de persoon die in het kader van een overeenkomst met MVO Solutions B.V. deelneemt aan een traject of training
- g. Klachtencoördinator: behandelaar van de klacht, een door het bestuur aangewezen onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is en belast is met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de werkzaamheden voortvloeiend uit de klacht

Artikel 2 Doelstelling

De doelstelling van het klachtenreglement is uitsluitend bieden aan de deelnemer met betrekking tot zijn relatie tot MVO Solutions B.V. wanneer hij van oordeel is dat zijn belangen door (of vanwege) een gedraging van de uitvoerder onvoldoende in acht zijn genomen.

Artikel 3 Werkingssfeer

Dit reglement is van toepassing op iedere deelnemer in begeleiding van, danwel werkzaam is voor MVO Solutions B.V..

Artikel 4 Onderwerp van de klacht

- 4.1 Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.
- 4.2 Onderwerp van het klacht kan zijn een gedraging door (of vanwege) de uitvoerder t.a.v. een deelnemer.
- 4.3 De deelnemer kan een klacht indienen, wanneer hij het met een gedraging niet eens is, omdat deze naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen c.q. arbeidsvoorwaarden, dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad;
- 4.4 Het bestuur van MVO Solutions B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Klachten Management Systeem



Artikel 5 **Geen onderwerp van klacht**

Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden en waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 6 **Indienen van een klacht**

- 6.1 De deelnemer dient zijn/haar klacht bij voorkeur (zie ook 6.2) eerst te bespreken met zijn trajectcoach, dan wel met de trajectcoach over wiens gedraging hij een klacht wil indienen. Bij onvoldoende tevredenheid via deze procedure dient hij de klacht vervolgens met de coördinator van de klachtencoördinator te bespreken. Pas als dit naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van MVO Solutions B.V..
- 6.2 Indien hiervoor zwaarwegende redenen zijn, is het mogelijk af te wijken van de onder 6.1 genoemde procedure en kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencoördinator zonder dat er voorafgaand overleg is geweest met de betreffende medewerker.
- 6.3 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de klachtencoördinator. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt er van deze klacht verslag gemaakt door de klachtencoördinator. Dit verslag dient aan de criteria te voldoen zoals die in art. 6, lid 4 zijn geformuleerd.
- 6.4 Het klacht/klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft;
 - een ondertekening van de indiener.
- 6.5 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, na ontvangst van het klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 6.6 Een klacht moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en wordt opgenomen in het dossier
- 6.7 In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de Arbeidsdeskundige. Deze mogelijkheid is opgenomen in de klachtenregeling en klagers worden gewezen op de klachtenregeling.

Artikel 7 **Klachtencoördinator**

- 7.1 Het bestuur van MVO Solutions B.V. heeft een onafhankelijk klachtencoördinator belast met de behandeling van en advisering over klachten. Deze klachtencoördinator mag niet persoonlijk betrokken zijn geweest bij de gedragingen van het klacht, dan wel anderszins een grote, persoonlijke betrokkenheid hebben ten aanzien van de klager.
- 7.2 De klachtencoördinator is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van de functie aan gegevens ter kennis komt.

Artikel 8 **Werkwijze**

Klachten Management Systeem



- 8.1 Na ontvangst van een klacht vraagt het bestuur de klachtencoördinator de klacht verder in behandeling te nemen.
- 8.2 De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klacht binnen twee weken schriftelijk aan de klager en vermeldt daarbij dat de klachtencoördinator aangaande de klacht een advies zal uitbrengen aan het bestuur.
- 8.3 Na ontvangst van het klacht stelt de klachtencoördinator een onderzoek in. Hij/zij is bevoegd alle informatie in te winnen die nodig is om tot een oordeel te kunnen komen.
- 8.4 De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Wanneer de klacht een medewerker van MVO Solutions B.V. betreft, wordt ook diens leidinggevende in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
- 8.5 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 8.6 Van het horen wordt een verslag gemaakt dat tevens aan de betrokkenen wordt toegezonden.
- 8.7 De klager en beklagde worden in kennis gesteld van al de stukken die de klachtencoördinator in de besluitvorming betreft.

Artikel 9 Bevoegdheden

- 9.1 De klachtencoördinator is slechts bevoegd een klacht in behandeling te nemen die door een individuele deelnemer wordt ingediend.
- 9.2 In uitzondering op het in lid 1 gestelde, is de klachtencoördinator tevens bevoegd meerdere individueel ingediende klachten te bundelen en collectief af te handelen of een klacht van een groep deelnemers in behandeling te nemen, met dien verstande dat het dan klachten van gelijke strekking moet betreffen, dit ter beoordeling van de klachtencoördinator.
- 9.3 Wanneer de klachtencoördinator oordeelt dat de klachten niet van gelijke strekking zijn dan worden de klachten waar mogelijk , als zijnde individueel ingediend, in behandeling genomen.
- 9.4 De klachtencoördinator toetst een ingediend klacht aan de volgende criteria:
 - a. is de gedraging in strijd met de voor de deelnemer geldende (arbeids)voorwaarden of overige relevante regelingen?
 - b. is de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures in stand gekomen?
- 9.5 Indien de klachtencoördinator van oordeel is, dat een gedraging in strijd met lid 4, sub a is, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij het bestuur tot een nieuwe beslissing te komen.
- 9.6 Indien de klachtencoördinator van oordeel is, dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid conform lid 4, sub b, adviseert zij het bestuur de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.
- 9.7 Indien de klachtencoördinator van oordeel is, dat geen der omstandigheden als bedoeld in lid 4, sub a en b, aanwezig is, wijst zij de klacht af.

Artikel 10 Advies

- 10.1 De klachtencoördinator brengt haar advies uit aan het bestuur van MVO Solutions B.V. binnen zes weken na ontvangst van het klacht.
- 10.2 De besluitvorming over het advies vindt plaats in een voltallige zitting van de klachtencoördinator. Zij beslist bij meerderheid van stemmen.
- 10.3 De klachtencoördinator zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur van MVO Solutions B.V.. Het rapport bevat het verslag van het horen.
- 10.4 De klachtencoördinator stelt op verzoek van het bestuur, binnen vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencoördinator door het bestuur, de klager en de betrokkene(n) schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten, alsmede van de eventuele conclusies die de directie hieraan heeft verbonden.
- 10.5 Het bestuur kan gemotiveerd en omkleed met redenen afwijken van het advies van de klachtencoördinator.

Klachten Management Systeem



Artikel 11 Bijstand

De deelnemer kan zich bij het opstellen en het indienen van het klacht en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de deelnemer bij te staan, wanneer de deelnemer door de klachtencoördinator voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van MVO Solutions B.V..

Artikel 12 Klachtenregistratie

- 12.1 De klachtencoördinator registreert alle ingekomen klachten en zal ten aanzien van bij hen aangemelde deelnemers, te allen tijde kunnen, doch minimaal eens per jaar, rapporteren over:
- Het totale aantal ingediende klachten
 - Afkomst klacht (cliënt, opdrachtgever, werkgever of overig)
 - Onderwerp van de klacht (financieel, doorlooptijden, privacy of overig)
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen
 - Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
 - Eventuele andere kenmerken die relevante informatie kan opleveren
- 12.2 Registratie wordt jaarlijks vastgelegd in een geanoniseerd verslag. Binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar wordt dit verslag ter kennisgeving aangeboden aan MVO Solutions B.V., alsmede een eventuele opdrachtgevers van de diverse projecten, indien deze daarom verzoeken.

Artikel 13 Slotbepalingen

- 13.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencoördinator naar bevinding van zaken met melding aan het bestuur.
- 13.2 Vaststelling en wijziging van dit reglement dient te geschieden door het bestuur van MVO Solutions B.V..
- 13.3 Dit reglement vervangt het reglement van 01-03-2011 en treedt in werking op 01-01-2013.

Aldus vastgesteld te Didam, 01-01-2016,