

KLACHTENREGELING

Definitie van een klacht: een klacht betekent dat u ergens ontevreden over bent. De dingen zijn niet gegaan zoals u had verwacht. Een klacht kan overal over gaan, bijvoorbeeld over de gang van zaken rondom het re-integratietraject, over de bejegening door het personeel, uw adviseur of over andere zaken die te maken hebben met onze dienstverlening.

Bijstand naar werk staat voor optimale dienstverlening. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan verzoeken wij u om dit kenbaar te maken. Er kan dan snel naar een adequate oplossing worden gezocht.

KLACHTENPROCEDURE

Bijstand naar Werk conformeert en houdt zich aan de volgende aspecten met betrekking tot het klachtenmanagement:

- U kunt een klacht telefonisch melden (0495-712081), per mail (info@bijstandnaarwerk.nl) of schriftelijk. Hiervoor kunt u eventueel bijgaand klachtenformulier gebruiken.
- de indiener van de klacht krijgt binnen 2 weken bericht van ontvangst van de klacht. Het is mogelijk dat er contact met u opgenomen zal worden voor een nadere toelichting of aanvullende informatie;
- indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld waarbij de reden wordt vermeld waarom de klacht niet in behandeling is genomen;
- een klacht dient binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen;
- de klacht wordt afgehandeld door een onafhankelijk medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is;
- het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de cliënt en aan de (eigen) medewerkers;
- Een klacht wordt tevens gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV die het opneemt in het dossier.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht te deponeren bij de opdrachtgever van Bijstand naar Werk. Dit kan bijvoorbeeld de gemeente of UWV zijn.

Tenslotte: Elke klacht wordt met de grootste zorgvuldigheid behandeld. Bijstand naar Werk waardeert gegronde kritiek. Dit geeft Bijstand naar Werk namelijk de mogelijkheid om de dienstverlening nog verder te optimaliseren. Klachten wegen zwaar in de evaluatie van de organisatie. Waar mogelijk worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Bijstand naar Werk die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, dan kunt u gebruik maken van dit formulier en deze verzenden naar:

Bijstand naar Werk, postbus 7051, 6050 AB Maasbracht. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijs ik u naar de klachtenprocedure.

Naam	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht verzoek ik u uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wie en/of wat betreft het? Hoelang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u onzerzijds wenst: wat zou dat zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over uw klacht? Zo ja, met wie en wanneer? Wat is daar uit gekomen?

Datum:.....

Handtekening:.....