Klachtenreglement **Mind@Work**

Doel:
het doel van klachtenbehandeling is dat het wederzijds vertrouwen tussen betrokken partijen versterkt en/of hersteld wordt.

Definitie:
Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, werknemers van de organisatie en/of de dienstverlening.

1. **Indienen van klachten**
   Voor het indienen van een klacht hebben wij een klachtenformulier. U vindt het formulier op onze website (link) en/of u kunt het aanvragen via klachtencommissie@mindatwork.org. De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van zowel eigen werknemers als derden die in opdracht van Mind@Work werkzaamheden verrichten.
   Het klachtenformulier moet volledig ingevuld worden toegezonden aan de klachtencommissie van Mind@Work. De ingediende klachten worden alleen door deze commissie geopend en behandeld.

   Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien het gedragingen en/of uitlatingen betreft, die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden. Een klacht wordt eveneens niet in behandeling genomen indien noodzakelijke gegevens ontbreken.

2. **Administratieve verwerking**
   Een volledig en correct ingediende klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencommissie, de klachtencommissie bestaat uit een coördinator en 2 leden. De ingediende klacht bevat tenminste naam en adres van de indiener, de datum waarop de gedraging en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

   De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht *uiterlijk binnen één week na ontvangst een ontvangstbevestiging*. De indiener wordt ingelicht over de wijze waarop de procedure vervolgens verloopt en over de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden ondernomen.

   Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hierover *binnen drie weken* schriftelijk bericht waarin duidelijk wordt aangegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

3. **Afdoen van klachten**
   De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet aanwezig is geweest bij de gedragingen en/of uitingen waarop de klacht betrekking heeft. De indiener wordt schriftelijk in kennis gesteld van het tijdstip, waarop diens klacht wordt behandeld.

   De indiener en diegene waarop de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid aan te geven of hij wil worden gehoord. De klachtencoördinator kan besluiten ambtshalve te horen. Dit gebeurt in de vorm van hoor en wederhoor.

   Van het wederhoor wordt een schriftelijk verslag opgemaakt door de klachtencoördinator. Dit verslag wordt zowel aan de indiener als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Mind@Work

4. **Afhandelingstermijn**
   Een klacht wordt *binnen zes weken* na de ontvangstdatum (behoudens overmacht) afgehandeld. Er is een mogelijkheid om deze termijn gemotiveerd te verlengen.

   De indiener zal hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. Maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de klacht worden hierin verwoord.

5. **Klachtadviesprocedure**
   Indiener kan zich extern laten adviseren en begeleiden omtrent een ingediende klacht. Eventuele hieruit ontstane kosten zijn voor rekening van de klagende partij en worden in principe niet vergoed door Mind@Work of een uitkerende instantie.

6. **Niet tevreden?**
   Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door Mind@Work is afgehandeld, kan de indiener van de klacht dit kenbaar maken aan Mind@Work. Indien dit kenbaar is gemaakt bij Mind@Work en partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, dan wordt het geschil in overleg met de indiener van de klacht door Mind@Work ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

   Wanneer de klacht betrekking heeft op een traject ten behoeve van uitkeringsgerechtigde en deze is naar het oordeel van de indiener niet naar behoren, dan kan de indiener deze klacht escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.

7. **Klachtenregistratie**
   De klachtencoördinator van Mind@Work registreert alle binnenkomende klachten. De volgende gegevens worden vastgelegd:

   - aantal ingediende klachten
   - datum indiening klacht
   - datum bevestiging ontvangst
   - soort traject
   - aard van de klacht
   - aantal klachten dat in behandeling is genomen
   - aantal klachten dat niet in behandeling is genomen
   - datum schriftelijke bevestiging indien niet in behandeling genomen
   - getroffen maatregelen naar aanleiding van de klacht
   - datum schriftelijke bevestiging afhandeling klacht

   Betreft de klacht een jobcoachtraject in opdracht van UWV dan is Mind@Work verplicht melding van de klacht te maken aan de arbeidsdeskundige van UWV.

   Een rapportage van de klachtenregistratie wordt door Mind@Work, indien van toepassing, éénmaal per kwartaal naar de opdrachtgever(s) van Mind@Work gezonden.