

Klachtenreglement Sagènn Diensten

Versie januari 2016

Leeswijzer

Het klachtenreglement Sagènn Diensten is onderverdeeld in 5 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op de algemene aspecten van dit reglement. In hoofdstuk 2 wordt de `klachtenprocedure extensief` inhoudelijk beschreven, vervolgens gaan we in hoofdstuk 3 in op de `klachtenprocedure intensief` en in hoofdstuk 4 wordt de `interne procedure` beschreven. Tot slot leest u in hoofdstuk 5 de wijze waarop wij klachten registreren.

1 Algemeen

1.1 Artikel 1. Begripsbepaling

1.1.1 Klacht:

Elke uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren en die als klacht kenbaar gemaakt wordt bij de unitmanager, vertrouwenspersoon of klachtencommissie.

1.1.2 Klachtgerechtigde:

De opdrachtgever die gebruik maakt van de diensten van Sagènn Diensten of haar onderliggende BV's, Cliënt in traject bij Sagènn Diensten of haar onderliggende BV's,, medewerker in dienst bij Sagènn Diensten of haar onderliggende BV's, en bij het traject betrokken derden.

1.1.3 Bemiddeling:

Het ondersteunen van de klachtgerechtigde bij diens verzoek om informatie of advies.

1.1.4 Klachtbehandeling:

Het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.

1.1.5 Adres:

Het algemene correspondentieadres van de klachtencommissie betreft:
Sagènn Diensten B.V.
T.a.v. de secretaris van de klachtencommissie
Postbus 24141
3007 DC te Rotterdam

1.2 Artikel 2. Doelstelling van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft tot doel: het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde. Om deze doelstelling te verwezenlijken beschikt het klachtenreglement over de volgende mogelijkheden:

- a. Klachtenprocedure extensief: het op dusdanige wijze middelen van de klacht door de unitmanager dat de klacht opgeheven wordt en verdere behandeling overbodig.
- b. Klachtenprocedure intensief: het op dusdanige wijze behandelen van de klacht door de klachtencommissie dat de klacht opgeheven wordt en verdere behandeling overbodig.
- c. Interne procedure: het op dusdanige wijze behandelen van de klacht van de werknemer van Sagènn door de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie dat de klacht opgeheven wordt en verdere behandeling overbodig.
- d. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de (on) gegrondheid van een klacht;

- e. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten om een goed zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor in te kunnen spelen op de behoefte in het algemeen.

1.3 Artikel 3. Klachtencommissie

Indien een werknemer, cliënt, opdrachtgever of bij het traject betrokken derden klachten heeft over genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/ of uitlatingen van de werkgever/ trajectuitvoerder en hier melding van wil maken kan betrokkene zich melden tot de klachtencommissie.

1.4 Artikel 4. Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het coördineren, administreren en volgen van de klachtenprocedure extensief en intensief.
- b. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over het klachtenreglement, dan wel het verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht.
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht.
- d. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
- e. het op verzoek van de vertrouwenspersoon behandelen van interne klachten.
- f. de klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage van de aard, inhoud en uitkomst van deze klachten.

1.5 Artikel 5. Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde gestelde vragen.
- b. het coördineren en controleren van de uitvoering van de klachtenprocedure extensief
- c. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- d. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

1.6 Artikel 6 . Samenstelling van de klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal 2, maximaal 4 leden, waaronder een voorzitter en een secretaris als vaste leden.
- 6.2 Het bevoegd gezag benoemt de vaste leden, te weten een secretaris en een vice-voorzitter.

1.7 Artikel 7. Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In dat geval zullen zij hun taak tijdelijk overdragen aan terzake kundige personen bij wie de onpartijdigheid wel geborgd is.

1.8 Artikel 8. Termijnen bij de behandeling van een klacht

- 8.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

- 8.2 In het kader van de klachtenprocedure extensief, de klachtenprocedure intensief als wel de interne procedure wordt de ontvangst van de klacht in alle gevallen binnen 2 weken bevestigd aan de klachtgerechtigde onder vermelding van de datum waarop de klacht is ingediend alsmede een korte omschrijving van de feiten en data waarop de klacht betrekking heeft. Tegelijkertijd wordt de klachtgerechtigde geïnformeerd over de procedure.
- 8.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klachtgerechtigde binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld inclusief de mogelijkheden tot bezwaar op deze beslissing.
- 8.4 Indien de klacht ontvankelijk is wordt binnen een periode van 6 weken na indiening de klacht afgehandeld. Indien de klachtencommissie binnen 6 weken niet tot een besluit kan komen, kan de behandelingstermijn met maximaal 4 weken worden verlengd. De klachtgerechtigde en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen hiervan schriftelijk bericht. Gedurende het klachtenproces kan er in overeenstemming met de diverse betrokkenen afgeweken worden van deze termijnen.

1.9 Artikel 9. Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie, de unitmanager, de vertrouwenspersoon en alle andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie, als lid van de klachtencommissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

1.10 Artikel 10. Openbaarheid

- 10.1 Deze regeling wordt gecommuniceerd aan de medewerkers van Sagènn Diensten en haar onderliggende BV's.
- 10.2 Sagènn Diensten stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

1.11 Artikel 11. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de bepalingen die van kracht zijn.

2 Klachtenprocedure extensief

2.1 Artikel 12. Indienen van een klacht

- 12.1 De klachtgerechtigde wendt zich bij voorkeur tot de vestigingsmanager van de unit bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 12.2 Indien de klachtgerechtigde zich wendt tot de klachtencommissie, zal deze de klacht doorverwijzen naar de unitmanager van de unit bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 12.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 12.4 Is de klachtgerechtigde op voorhand van mening dat het in artikel 12.1 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden kan de klachtgerechtigde de klacht direct kenbaar maken bij de klachtencommissie, met motivering van deze handelwijze. Na beoordeling door de klachtencommissie zal de klacht in dat geval verder behandeld worden binnen de klachtenprocedure intensief.

2.2 Artikel 13. Vorm van de klacht

- 13.1 Een klacht kan mondeling (zowel direct als telefonisch), schriftelijk danwel per fax of e-mail ingediend worden. De unitmanager maakt altijd verslag aan binnen het klachtenregistratiesysteem van de manier waarop de klacht is binnen gekomen, de stappen die zijn ondernomen, de verdere communicatie, de definitieve afhandeling van de klacht, danwel van de doorverwijzing naar de klachtenprocedure intensief.
- 13.2 Het klaagschrift omvat tenminste:
- Naam, adres, woonplaats
 - Een korte duidelijke uiteenzetting van de klacht alsmede de gronden waarop de klacht is gebaseerd onder overlegging van eventueel daarop van toepassing zijnde schriftelijke stukken;
 - Vermelding van de datum van genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitingen waarop klacht betrekking heeft;

2.3 Artikel 14. Uitspraak

- 14.1 Indien de klacht niet direct ter plaatse behandeld en opgelost kan worden zal de klachtgerechtigde uitgenodigd worden voor een persoonlijk gesprek met de behandelende Unitmanager. Van dit gesprek en de uitkomsten ervan wordt altijd een schriftelijk verslag gemaakt dat ter accordering en aanvulling wordt voorgelegd aan de klachtgerechtigde. Eventuele aanvullingen van de klachtgerechtigde zullen onlosmakelijk deel uitmaken van het verslag.
- 14.2 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager en de betrokkene medegedeeld inclusief de mogelijkheden tot verweer.
- 14.3 In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klacht begrepen wordt en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan aangeklaagde gedaan. Als de ontvanger van de klacht geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.
- 14.4 De klachtgerechtigde wordt tevens medegedeeld of -en zo ja, welke- kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.
- 14.5 Er wordt geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid gedaan, maar de klachtgerechtigde wordt op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties verwezen.

3 Klachtenprocedure intensief

3.1 Artikel 15. Indienen van een klacht

- 15.1 Een klacht kan in dit kader binnen komen bij de secretaris van de klachtencommissie als vervolg op een reeds gevolgde klachtenprocedure extensief danwel direct via de klachtgerechtigde indien deze op voorhand van mening is dat het in artikel 12.1 bepaalde niet tot het gewenste resultaat zal leiden. In dit laatste geval dient de klachtgerechtigde deze handelswijze te onderbouwen.
- 15.2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 15.3 De klachtencommissie probeert op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen.
- 15.4 De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat van de klachtgerechtigde leidt, dan wel indien de klachtgerechtigde geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.

3.2 Artikel 16. Inhoud van de klacht

- 16.1 De klacht wordt schriftelijk danwel per e-mail of fax ingediend.
- 16.2 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 15.1 een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- 16.3 Het klaagschrift omvat tenminste:
 - a. Naam, adres, woonplaats
 - b. Een korte duidelijke uiteenzetting van de klacht alsmede de gronden waarop de klacht is gebaseerd onder overlegging van eventueel daarop van toepassing zijnde schriftelijke stukken;
 - c. Vermelding van de datum van genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitingen waarop klacht betrekking heeft;
 - d. Een duidelijke omschrijving van datgene waartoe de klachtencommissie uitspraak moet doen.
- 16.4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het 3^e lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuimde binnen twee weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in lid 3, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- 16.5 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager en de betrokkene medegedeeld inclusief de mogelijkheden tot verweer.

3.3 Artikel 17. Hoorzitting

- 17.1 De klachtgerechtigde, alsmede bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 17.2 De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 17.3 De secretaris bereidt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie de vergadering voor, verzorgt de agenda, verstuurt de uitnodiging, de agenda en de verslaglegging.
- 17.4 De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- 17.5 Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. Een verslag van de gevolgde procedure

- b. De verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen.
 - c. De conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
- 17.6 Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

3.4 Artikel 18. Uitspraak

- 18.1 De uitspraak wordt altijd schriftelijk verstrekt aan alle betrokken partijen.
- 18.2 In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klacht begrepen wordt en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan aangeklaagde gedaan. Als de ontvanger van de klacht geen uitspraak kan doen wordt dat expliciet gemeld.
- 18.3 De klachtgerechtigde wordt tevens medegedeeld of -en zo ja, welke- kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.
- 18.4 Er wordt geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid gedaan, maar de klachtgerechtigde wordt op de juiste wijze naar de daartoe geëigende instanties verwezen.

4 Interne procedure

4.1 Artikel 19. Vertrouwenspersoon

Indien een werknemer klachten heeft over genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/ of uitlatingen van een collega, zijn/ haar meerdere of de werkgever en hier melding van wil maken kan betrokkene zich richten tot de vertrouwenspersoon.

4.2 Artikel 20. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

- 20.1 Sagènn Diensten beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij interne klachten.
- 20.2 Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
- 20.3 De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 20.4 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 20.5 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit betreft enkel kwantitatieve gegevens en aanbevelingen tot verbetering van de bedrijfsvoering en geen inhoudelijke gegevens betreffende de specifieke klacht.

5 Klachtenregistratie

Sagènn Diensten en haar onderliggende BV's maken gebruik van hun eigen klantbeheersysteem Workfit voor het registreren van klachten. Het voordeel van Workfit is dat we informatie zowel kwalitatief kunnen opslaan als kwantitatief middels relationele databases. Hierdoor kunnen we zowel op kandidaat- als op cohortniveau gemakkelijk queries en daarmee tabellen of grafieken draaien, maar tegelijk ook de kwalitatieve informatie leveren achter de daadwerkelijk klacht.

Binnen ons clientvolgsysteem Workfit is voor iedere kandidaat bij Sagènn Diensten of haar onderliggende BV's een 'traject' aangemaakt waarin wij de voortgang van het traject bijhouden, rapportages schrijven en mijlpalen en meetpunten in de gaten houden. Zodra een klacht binnenkomt bij Sagènn Diensten of één van haar BV's (mondeling of schriftelijk) registreren wij dit direct in ons cliëntvolgsysteem door middel van een nieuw individueel klachtentraject. In Workfit kennen we 2 trajecten, namelijk een Extensief en een Intensief traject (voor nadere toelichting verwijzen wij u naar ons klachtenreglement).

We leggen de contactmomenten vast door middel van rapportages die we toevoegen aan het klachtentraject. In ons klachtenreglement is voor elke stap in het klachtentraject een maximale doorlooptijd benoemd die automatisch is vertaald in een start- en einddatum binnen Workfit bij de start van het klachtentraject. Op deze manier kunnen we niet alleen op elk gewenst moment alle stappen volgen, maar ook de doorlooptijd van elk klachtentraject monitoren. De leden van de klachtencommissie kunnen op elk gewenst moment een lijst uitdraaien van alle klachten in een bepaalde periode.

Hieronder treft u een voorbeeld aan van de registratie van zowel een Extensief als een Intensief klachtentraject binnen Workfit. In deze klachtentrajecten presenteren wij u de verschillende fases en producten die we inzetten tijdens de behandeling van een klacht (d.m.v. F2 verschijnen diverse achterliggende schermen, waarin de samenvattingen van alle gesprekken te lezen/schrijven zijn).

Klachtentraject Extensief

Omschrijving	Max. dagen	Verplicht	Startdat...	Einddatum
Klachtentraject Extensief (mondelinge afhandeling)	10	<input type="checkbox"/>	07-09-2004	17-09-2004
Aanmelding	1	<input type="checkbox"/>	07-09-2004	08-09-2004
Aard van de klacht	1	<input type="checkbox"/>	07-09-2004	08-09-2004
Behandeling klacht	9	<input type="checkbox"/>	08-09-2004	17-09-2004
Direct telefonische afhandeling	1	<input type="checkbox"/>	08-09-2004	09-09-2004
Schriftelijke bevestiging gemaakte afspraken	1	<input type="checkbox"/>	08-09-2004	09-09-2004
Gesprek klachtenbehandeling	9	<input type="checkbox"/>	08-09-2004	17-09-2004
Schriftelijke bevestiging gemaakte afspraken	1	<input type="checkbox"/>	16-09-2004	17-09-2004

Klachtentraject Intensief

Klachtentraject Intensief (schriftelijke afhandeling) <input type="checkbox"/> Uitgebreid RaamTro_Traject_ID = 21231				
Omschrijving	Max. dagen	Verplicht	Startdat...	Einddatum
▶ <input type="checkbox"/> Klachtentraject Intensief (schriftelijke afhandeling)	42	<input type="checkbox"/>	21-06-2004	02-08-2004
<input type="checkbox"/> Aanmelding	7	<input type="checkbox"/>	21-06-2004	28-06-2004
<input type="checkbox"/> Aanmelding	7	<input type="checkbox"/>	21-06-2004	28-06-2004
<input type="checkbox"/> Intrekking	7	<input type="checkbox"/>	21-06-2004	28-06-2004
<input type="checkbox"/> Bemiddeling UM	7	<input type="checkbox"/>	21-06-2004	28-06-2004
<input type="checkbox"/> Start procedure	28	<input type="checkbox"/>	28-06-2004	26-07-2004
<input type="checkbox"/> Verspreiding klacht	21	<input type="checkbox"/>	28-06-2004	19-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Ontvangst vastleggen	0	<input type="checkbox"/>	12-07-2004	12-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Ontvangstbevestiging sturen met uitleg procedure	0	<input type="checkbox"/>	12-07-2004	12-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Bepaling datum Hoorzitting	0	<input type="checkbox"/>	12-07-2004	12-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Bepalen plaats Hoorzitting (reservering ruimte)	0	<input type="checkbox"/>	12-07-2004	12-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Bepaling leden cie en uitnodigen	0	<input type="checkbox"/>	12-07-2004	12-07-2004
<input type="checkbox"/> Hoorzitting	7	<input type="checkbox"/>	19-07-2004	26-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Opstellen verslag Hoorzitting	0	<input type="checkbox"/>	19-07-2004	19-07-2004
<input checked="" type="checkbox"/> Opsturen verslag naar klager	0	<input type="checkbox"/>	19-07-2004	19-07-2004
<input type="checkbox"/> Interne vervolprocedure	7	<input type="checkbox"/>	26-07-2004	02-08-2004
<input type="checkbox"/> Horen consulent	7	<input type="checkbox"/>	26-07-2004	02-08-2004
<input type="checkbox"/> Uitspraak vormgeven	7	<input type="checkbox"/>	26-07-2004	02-08-2004
<input type="checkbox"/> Uitspraak opsturen naar partijen	7	<input type="checkbox"/>	26-07-2004	02-08-2004