

Klachtenreglement

Toeleiding naar Arbeid (TnA) B.V. en R95 Routes naar Zorg Groningen B.V.

Toeleiding naar Arbeid (TnA) B.V. / R95 Routes naar Zorg Groningen B.V.
Ubbo Emmiussingel 110A
9711 BK Groningen
tel. 050-3118188

Verantwoordelijk uitgever: directie Toeleiding naar Arbeid © 23 mei 2008

Errata d.d. 8 maart 2007 versie 3.1

Hoofdstuk 2 artikel 9 sub 1: Afhandelingstermijn van zes weken naar vier weken verlaagd

Errata d.d. 23 mei 2008 versie 3.2

Categorie-indeling op klachtenformulier aangepast.
Stichting TNA Zorg toegevoegd.

Errata d.d. 1 juni 2012 versie 3.3

Stichting TNA Zorg is R95 Routes naar Zorg Groningen B.V. geworden; directiewisseling

Hoofdstuk 1 - Definities

Artikel 1

Het reïntegratiebedrijf

Het reïntegratiebedrijf dat dienstverlening aanbiedt aan cliënten gericht op hun toetreding tot de arbeidsmarkt. In dit document wordt hier ook onder verstaan: de zorginstelling die begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke verzorging aanbiedt aan cliënten vanuit hun WMO- of AWBZ-indicatie.

Artikel 2

Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van dienstverlening van het reïntegratiebedrijf en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

Artikel 3

Klacht

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Toeleiding naar Arbeid B.V. of R95 Routes naar Zorg Groningen B.V. die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht worden ervaren die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kunnen worden weggenomen. Dit artikel strekt zich ook uit tot de dienstverlening van derden, die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van het reïntegratiebedrijf wordt verleend.

Artikel 4

Klager

Een ieder die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie van het reïntegratiebedrijf.

Hoofdstuk 2 - Procedure

Artikel 5

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Termijn

Een klager kan een klacht indienen tot één jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.

Artikel 6

Wijze van indienen van klachten

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van het reïntegratiebedrijf.
2. De schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn door de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 7

Bevestiging van ontvangst van een schriftelijke klacht

De klager dient binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. Deze schriftelijke bevestiging omvat tenminste de datum waarop het voorval of de gedraging heeft plaatsgevonden alsmede een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8

Wijze van behandeling van klachten

1. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord en in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen. Van dit horen van beide partijen dient een schriftelijk verslag opgemaakt te worden. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de beklagde toegezonden.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de klacht betrokken is of is geweest.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

Wijze van afhandeling van klachten

1. De klacht dient binnen vier weken na schriftelijke indiening te worden afgehandeld. Met instemming van de klager mag deze termijn eenmalig met vier weken worden verlengd.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek. Tevens wordt aan de klager schriftelijk meegedeeld of en welke maatregelen er jegens de beklagde zijn genomen.
3. Indien klager niet akkoord gaat met hetgeen hem is medegedeeld, is klager gerechtigd de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman en diens oordeel is bindend voor partijen.

Artikel 10

Registratie van klachten

1. Het reïntegratiebedrijf draagt zorg voor de registratie van de klachten. Bij deze registratie wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de klacht, het aantal klachten, de doorlooptijd van klachten en de getroffen maatregelen.
2. Bij deze registratie wordt gebruik gemaakt van het standaard klachtenformulier.
3. Een verslag van de geregistreerde klachten wordt eenmaal per kwartaal naar de opdrachtgever verzonden.
4. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Directie Toeleiding naar Arbeid B.V. / R95 Routes naar Zorg Groningen B.V.

1 mei 2012

Mevrouw T. van de Velde