

## KLACHTENREGLEMENT

### Doel

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

### Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door een cliënt of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van JP Loopbaandiensten.

### Begrippen

- Klager: de deelnemer of opdrachtgever die een schriftelijk onderbouwde klacht heeft ingediend bij JP Loopbaandiensten
- Behandelaar: het directielid van JP Loopbaandiensten dat de klacht namens de organisatie behandelt.

### Procedure

#### 1. Ontvangst en registratie van een klacht

De schriftelijke klacht wordt door Behandelaar geregistreerd op een klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. Behandelaar neemt zo nodig telefonisch contact op met Klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. Deze notities worden eveneens bij het klachtenformulier gevoegd.

#### 2. Bevestiging

Behandelaar stuurt uiterlijk binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging aan Klager, waarin zijn opgenomen:

- een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen Behandelaar verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

#### 3. Onderzoek

Behandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Behandelaar vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier.

Behandelaar informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

Behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.

Indien Behandelaar de klacht afwijst, stuurt hij binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar Klager.

#### 4. Corrigerende maatregelen

Als Behandelaar de klacht ontvankelijk verklaart, doet hij aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet een schriftelijk voorstel tot afhandeling van de klacht aan Klager. Dit kan inhouden: een corrigerende interventie, een vorm van genoegdoening en/of een vervangende of aanvullende dienst. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht doet Behandelaar dit voorstel aan Klager. Deze termijn kan, indien daar gegronde en billijke redenen voor zijn, worden verlengd, mits Klager daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed over is geïnformeerd. Wanneer Klager niet tevreden is met het voorstel, dan kan Behandelaar overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw voorstel wenselijk is. Het voorstel en de reactie van Klager worden inclusief de verschillende data waarop handelingen hebben plaatsgevonden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### 5. Preventieve maatregelen

Behandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen/moeten worden om herhaling van de klacht te voorkomen. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### 6. Rapportage

Behandelaar draagt zorg voor datgene wat is afgesproken met Klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier. Elk jaar worden de klachten geanalyseerd en wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn of de corrigerende maatregelen, aanvullende diensten en/of aangeboden vormen van genoegdoening hebben geleid tot tevredenheid bij Klager(s) en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

### **7. Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van Klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid arbitrage in te roepen conform de richtlijnen van het Nederlands Recht.

JP Loopbaandiensten  
Hoofdvestiging: Dr. Klinkertweg 4<sup>a</sup>  
8025 BS Zwolle  
T: 038-4528350, F: 038-4529148  
E: [info@jpzwolle.nl](mailto:info@jpzwolle.nl)  
I: [www.jploopbaandiensten.nl](http://www.jploopbaandiensten.nl)

Apeldoorn, Arnhem, Assen, Deventer, Elst, Emmen,  
Groningen, Heerenveen, Hengelo, Leeuwarden,  
Lelystad, Nijmegen, Zutphen, Zwolle