



**Klachtenprotocol WIJ 3.0**

**Versie 2.0 28-4-2021**

## 1. Inleiding

Dit is het klachtenprotocol voor deelnemers (cliënten) van WIJ 3.0. Het maakt deel uit van de klachtenregeling voor deelnemers, samen met het klachtenformulier van WIJ 3.0. Deze klachtenregeling is te vinden op de website van WIJ 3.0: [www.wij30.nl](http://www.wij30.nl)

Bij onvrede of klachten vindt WIJ 3.0 het van belang dat mensen persoonlijk worden benaderd, zich gehoord voelen en dat klachten worden opgelost en in de toekomst worden voorkomen. De medewerkers van WIJ 3.0 doen hun uiterste best om alles zo goed mogelijk voor de deelnemers te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een meningsverschil ontstaat over beslissingen die genomen worden of over de manier waarop medewerkers deelnemers tegemoet treden. Iedere medewerker van WIJ 3.0 is verplicht om serieus in gesprek te gaan met een deelnemer over een uiting van onvrede en dient hem/ haar te wijzen op de klachtenregeling als de klacht bij dit gesprek niet wordt opgelost. Iedereen die bij de behandeling van een klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht.

Een deelnemer kan bij de klachtenprocedure altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon. Dit kan bijvoorbeeld een andere deelnemer, een vriend(in) of een familielid zijn. Deze vertrouwenspersoon kan eventueel samen met de deelnemer het gesprek aan gaan met de beklagde of met de personen die daadwerkelijk iets aan de klacht of de onvrede kunnen doen. De vertrouwenspersoon staat naast de deelnemer (is partijdig), heeft geheimhoudingsplicht en geeft informatie en advies over de afhandeling van de klacht.

## 2. Wat is een klacht?

Voor WIJ 3.0 is een klacht een uiting van onvrede of een kritische reactie, op welke manier dan ook, van een deelnemer van WIJ 3.0 en/of vertegenwoordiger van de deelnemer. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening die WIJ 3.0 biedt aan deelnemers. Een deelnemer kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk aangeven bij iedere medewerker van WIJ 3.0.

## 3. Stappenplan bij een klacht

WIJ 3.0 heeft een stappenplan opgesteld, waarmee het voor de deelnemer overzichtelijk wordt hoe een klacht ingediend kan worden.

<b>Stap 1</b>	De melder probeert eerst zelf het gesprek aan te gaan met de beklagde.
	Of: de melder kan de klacht bespreken met de begeleider van de locatie (teamleider).
<b>Stap 2</b>	Indien bij stap 1 geen oplossing: een gelijkwaardig bemiddelingsgesprek met de manager van de locatie (teamleider) aanvragen.
<b>Eventuele tussenstap 3</b>	Indien bij stap 2 geen oplossing: gesprek aanvragen bij het bestuur van WIJ 3.0.
<b>Stap 4</b>	Indien bij stap 2 of 3 geen oplossing: klacht schriftelijk of mondeling indienen bij klachtencommissie:
	Klachtencommissie WIJ 3.0, Krommerijn 101, 3582 CT Utrecht, Email: <a href="mailto:klachtencommissie@wij30.nl">klachtencommissie@wij30.nl</a>

**Melder:** diegene die de klacht heeft

**Beklaagde:** diegene op wie de klacht betrekking heeft

#### **4. Klachtencommissie**

Dit is een onafhankelijke commissie die de aan haar voorgelegde klachten van deelnemers behandelt. Zij onderzoekt daarbij of de klacht gegrond dan wel ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit. Tot de klachtencommissie behoort een door het bestuur aan te wijzen stafmedewerker of manager, een vertegenwoordiger van het personeel en een onafhankelijke derde.

##### ***4.1 Werkwijze van de klachtencommissie***

De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Het is de taak van de commissie om de klacht vertrouwelijk te behandelen. Over een ingediende klacht bij de commissie, kan de melder worden opgeroepen om te vertellen wat er aan de hand is. De beklagde kan ook worden opgeroepen om zijn/haar kant van het verhaal te vertellen. Zowel de melder als de beklagde mag zich bij deze hoorzitting door iemand laten vergezellen, bijvoorbeeld de bovengenoemde vertrouwenspersoon.

##### ***4.2 Het verstrekken van inlichtingen***

De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante stukken bij de organisatie, de beklagde en bij de melder voor een adequate behandeling van de klacht. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de melder door de organisatie worden verstrekt aan de klachtencommissie. Daar waar de organisatie niet de beschikking heeft over de relevante documenten is de melder zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de relevante documenten aan de klachtencommissie.

#### **5. Voorwaarden**

1. Iedere belanghebbende of betrokkene bij een opdracht, die door WIJ 3.0 wordt uitgevoerd, heeft het recht om een klacht in te dienen.
2. Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier voor deelnemers van WIJ 3.0 (zie onder relevante documenten op de website van WIJ 3.0: <https://wij30.nl/over-wij-3-0/rechten-en-plichten/>). Een klacht kan ook mondeling worden ingediend.
3. Een klacht bevat tenminste:
  - a. Naam en adres van de melder.
  - b. De datum van de melding.
  - c. Een omschrijving van de klacht: gedragingen, uitlatingen/handelingen waarover geklaagd wordt.

#### **6. Geen verplichting tot afhandeling klacht**

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

1. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld.
2. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij/tegen de opdrachtgever van WIJ 3.0. Indien hiervan sprake is zal WIJ 3.0 deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
4. De klacht anoniem is.
5. de klacht een door WIJ 3.0 ingeschakelde derde betreft. In dat geval zal de klacht doorgegeven worden aan de verantwoordelijke. De klachtenbehandeling geschiedt volgens het daar heersende reglement. WIJ 3.0 zal er echter wel op toezien dat deze klacht behandeld wordt.

## 7. UWV

Indien een klacht betrekking heeft op jobcoaching en melder meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan melder de klacht voorleggen aan de arbeidsdeskundige van het UWV.

## 8. Inzagerecht

Zowel de melder als de beklaagde (en eventuele andere bij de klacht betrokken medewerkers uit de organisatie), worden in de gelegenheid gesteld om alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Met in achtneming van het onder 9 genoemde. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in het dossier opgenomen en spelen bij de uiteindelijke vorming van het oordeel derhalve geen rol.

## 9. Bescherming persoonsgegevens en verslaglegging

Persoonlijke gegevens van deelnemers worden beschermd. Er geldt een plicht tot bescherming van alle persoonsgegevens voor iedereen die betrokken is bij deze klachtenregeling. Alle betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de melder hiermee instemt. WIJ 3.0 draagt zorg voor een veilige registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Gegevens uit deze registraties mogen alleen geanonimiseerd gebruikt worden in rapportages. Voor meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens verwijst WIJ 3.0 naar het privacyreglement: [www.wij30.nl](http://www.wij30.nl)

## 10. Afhandeling van een klacht

Een klacht wordt altijd schriftelijk afgehandeld, behalve als de klacht mondeling is ingediend en naar tevredenheid is afgehandeld. In onderstaand overzicht zijn de details per onderdeel van de klachtenafhandeling uitgewerkt.

<b>KLACHTENAFHANDELING (STAP 3 VAN HET STAPPENPLAN)</b>	
0-2 WEKEN	Na ontvangst van de klacht door het bestuur zendt WIJ 3.0 de melder binnen 2 weken een ontvangstbevestiging, waarin wordt gemeld binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
20 WERKDAGEN	WIJ 3.0 stelt de melder in de gelegenheid om binnen 20 werkdagen na de melding de klacht mondeling toe te lichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat aan de melder wordt toegezonden.
10 WERKDAGEN	De behandeling van de mondelinge klacht geschiedt uiterlijk 10 werkdagen na de mondelinge toelichting.
20 WERKDAGEN	De behandeling van de schriftelijke klacht geschiedt uiterlijk 20 werkdagen na de melding.
20 WERKDAGEN	Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de melder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door WIJ 3.0 schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
3 WEKEN	Na ontvangst van de klacht toetst de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht, informeert de melder hierover en informeert de overige betrokken partijen.
4-5 WEKEN	De klachtencommissie bereidt de mondelinge behandeling voor, informeert de betrokkenen partijen over de datum en voert de mondelinge behandeling uit.

5-6 WEKEN	De klachtencommissie zal haar oordeel binnen 6 weken na de mondelinge behandeling schriftelijk en gemotiveerd aan partijen en aan het bestuur kenbaar maken. Er wordt binnen de genoemde termijn een afschrift van de schriftelijke uitspraak verzonden aan alle bij de klacht betrokken partijen.
6-8 WEKEN	Het bestuur van de organisatie informeert de melder schriftelijk of en (zo ja) welke er maatregelen genomen zullen worden.