

Klachtenreglement

Inleiding

Bij de start van een opdracht worden klant en werkgever geïnformeerd over de klachtenprocedure en het klachtenreglement, dat op de website www.nieuwespooren.nl onder het kopje "klachtenreglement" is te vinden. Daarnaast verklaren klanten en werkgevers dat zij akkoord zijn met dit klachtenreglement door middel van de ondertekening van het trajectplan en/of opdracht. De medewerkers van Nieuwe Sporen hebben een algemene instructie ontvangen waar zij het klachtenreglement kunnen vinden en hoe te handelen.

A. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Nieuwe Sporen: de besloten vennootschap NS Herstel/Verzuimcoaching B.V., statutair gevestigd te Nijmegen, verder te noemen Nieuwe Sporen.
2. De Directie: de directie van Nieuwe Sporen.
3. Een klacht: iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Nieuwe Sporen of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Nieuwe Sporen werkzaamheden ten behoeve van klanten van Nieuwe Sporen hebben verricht.
4. Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Nieuwe Sporen.
5. De klager: degene die bij Nieuwe Sporen een klacht indient of diens gemachtigde.
6. De behandelaar: degene die namens de directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

B. Indienen van een klacht

Een ieder heeft recht om over de wijze waarop Nieuwe Sporen B.V. zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk een klacht in te dienen bij de Directie van Nieuwe Sporen B.V..

1. Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met activiteiten van Nieuwe Sporen.
2. Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
3. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Klachten dienen te worden gericht tot de Directie van Nieuwe Sporen in een in een klaagschrift dat leesbaar is opgesteld in de Nederlandse taal. Een schriftelijke ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt
4. Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht direct naar de Directie door.
5. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

C. Behandeling van een klacht

1. Klachten worden behandeld door de Directie van Nieuwe Sporen. De klachtafhandelaar biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.

De Directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een klachtafhandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de Directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:

- Indien de klacht het behandelen van de behandelaar zelf betreft.
- Indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever.
- Indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.

D. Ontvangstbevestiging

1. De indiener van de klacht ontvangt een bevestiging van de klacht binnen twee weken na datum van ontvangst van de klacht. De ontvangstbevestiging bevat:
 - De datum van ontvangst van de klacht.
 - Een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond.
 - Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
 - De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
 - Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.
 - De vermelding dat de klager de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden.
2. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener binnen vier weken een bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen met een onderbouwde motivering.

E. Termijn van de behandeling

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

F. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

1. De klager wordt op zijn/haar verzoek (schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
2. Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
3. De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
4. Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden gezonden.

G. Beantwoording van de klacht

1. Bij de afhandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn van maximaal zes weken gehanteerd.
2. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
3. De beslissing op de klacht bevat:
 - Een weergave van de klacht.
 - Een weergave van de feiten zoals Nieuwe Sporen deze ziet.
 - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
 - Een oordeel over de klacht.
 - Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen.
4. Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

5. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Nieuwe Sporen, te weten zijn/haar werkgever, UWV of gemeente. In het geval van jobcoaching in opdracht van het UWV wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zijn/haar arbeidsdeskundige in te schakelen.

Rapportage over de klachtenprocedure

1. Iedere vier maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.
2. Een opdrachtgever van Nieuwe Sporen kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten.
3. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Aldus vastgesteld te Nijmegen, 26 augustus 2020

De heer R.H.J. Ankoné

Directeur Nieuwe Sporen