

## **KLACHTENREGLEMENT** **Stichting Podium24 – Podium24 BV**

Dit klachtenreglement is van toepassing op de inhoudelijke wijze van begeleiding van een cliënt in een reïntegratietraject en klachten over de behandeling door Podium24 van haar cliënten.

### **Artikel 1- Definities**

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenreglement de navolgende betekenis.

- Aangeklaagde:** Podium24, een werknemer van Stichting Podium24 of Podium24 BV, ten aanzien van wie de Klager een Klacht indient, dan wel de directie van Stichting Podium24 of Podium24 BV, indien het betreft een Klacht tegen een (werknemer van) een door Stichting Podium24 of Podium24 BV ingeschakelde derde bij de uitvoering van een activerings- en of reïntegratie opdracht.
- Behandelaar:** Degene die binnen verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een Klacht, te weten de manager van de afdeling, waarin de Aangeklaagde werkzaam is, respectievelijk de directie van Stichting Podium24 of Podium24 BV, indien (I) de Klacht betrekking heeft op bedoelde manager, (II) de Klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere Klacht, (III) het een Klacht van algemene strekking betreft of een Klacht tegen Stichting Podium24 of Podium24 BV of (IV) de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door Stichting Podium24 of Podium24 BV ingeschakelde derde bij de uitvoering van de activerings- en of reïntegratie opdracht. Desgewenst kan de behandeling van klachten gedelegeerd worden naar een of meerdere aantoonbaar onafhankelijke klachtenfunctionarissen waarbij afhandeling en behandeling onder uiteindelijke verantwoordelijkheid geschiedt zoals hierboven beschreven.
- Cliënt:** Een te begeleiden en of te bemiddelen persoon, ten aanzien van wie Stichting Podium24 of Podium24 BV een overeenkomst met een opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een activerings- en of reïntegratie opdracht.
- Klacht:** Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een Aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de Aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een Cliënt bij de uitvoering van een activerings- en of reïntegratie opdracht, waarover de Klager opheldering wenst. Enkel schriftelijke klachten worden geregistreerd en worden gerubriceerd in de categorieën: 1 betrouwbaarheid, 2 deskundigheid, 3 invoelend vermogen, 4 klantvriendelijkheid, 5 snelheid, 6 toegankelijkheid, 7 zorgvuldigheid, 8 overig.
- Klachten-coördinator:** De door Stichting Podium24 en Podium24 BV aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de Klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de Klacht.

Klager:	Een Cliënt, een opdrachtgever van Stichting Podium24 of Podium24 BV of de werkgever van een Cliënt, dan wel een door een Cliënt, een opdrachtgever van Stichting Podium24 of Podium24 BV of door de werkgever van een Cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een Klacht indient, dan wel – voor zover van toepassing – de wettelijke vertegenwoordiger van de Cliënt of een familielid of de partner van de Cliënt.
Podium24:	Podium24 bestaat uit Stichting Podium24 en Podium24 BV. Stichting Podium24 is een zelfstandige organisatie die namens en in opdracht van de gemeenten Maastricht, Meerssen, Eijsden-Margraten, Vaals, Valkenburg, Gulpen-Wittem, uitvoering geeft aan diverse regelingen in het kader van de Participatiewet. Podium24 BV is een 100% dochter van Stichting Podium24 en geeft vorm aan de werkgeversdienstverlening.
Reïntegratie-opdracht	Een door Podium24 in opdracht van een opdrachtgever voor rekening en risico van Podium24 uit te voeren activerings- en of reïntegratie opdracht.

## **Artikel 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een Klacht, voor zover Podium24 verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de Klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- 1 Het besteden van aandacht aan de Klager.
- 2 Het wegnemen van de oorzaak van de Klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Podium24 daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit Klachtenreglement.
- 3 Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke Klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## **Artikel 3 - Indiening en registratie van de klacht**

- 3.1 Een Klager kan een Klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de Klachtencoördinator indienen. Ingeval een Klacht mondeling wordt ingediend, zal de Klachtencoördinator de Klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de Klacht. . De klachten worden gerubriceerd in de categorieën: 1 betrouwbaarheid, 2 deskundigheid, 3 invoelend vermogen, 4 klantvriendelijkheid, 5 snelheid, 6 toegankelijkheid, 7 zorgvuldigheid, 8 overig. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen (artikel 7), wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 3.2 De Klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de Klacht in het daartoe bestemde centrale registratiesysteem van Podium24.
- 3.3 De Klachtencoördinator stuurt de Klager binnen een week na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de Klacht, evenals de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

## **Artikel 4 - Behandeling van de klacht**

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de Behandelaar in kennis van de Klacht.
- 4.2 De Behandelaar informeert de Aangeklaagde over de indiening van de klacht.

- 4.3 De Behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de Klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de Klager.
- 4.4 De Behandelaar stelt zowel de Klager als de Aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de Behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de Behandelaar de Klager en de Aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 4.5 Het horen van de Klager en de Aangeklaagde geschiedt door de Behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De Klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden verstrekt.
- 4.6 De Behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 4.7 Zowel de Klager als de Aangeklaagde heeft gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht.

#### **Artikel 5 - Afhandeling van de Klacht**

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de Klager en de Aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de Klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de Klacht op, die binnen 6 weken na de indiening van de klacht aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 6 weken aan de Klager kan worden toegezonden, zal de Klachtencoördinator de Klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de Klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan de Klager zal worden toegezonden.
- 5.2 In reactie op de Klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:
- de omschrijving van de Klacht;
  - de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de Klacht;
  - het oordeel omtrent de Klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de Klacht;
  - indien de Klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (I) de gevolgen van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde jegens de Klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of (II) zoveel mogelijk te voorkomen dat een zelfde Klacht in de toekomst zal worden ingediend.

#### **Artikel 6 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de Klager als de Aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de Klager, respectievelijk de Aangeklaagde.

#### **Artikel 7 - Geen behandeling Klacht; beëindiging Klachtenregeling**

- 7.1 De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een Aangeklaagde, waarop de Klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de Klacht;
  - deze door de Aanklager wordt ingetrokken, dan wel indien de Klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de Klacht;

- c. het handelen of nalaten van een Aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - d. ten aanzien van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
  - e. de klager naar het oordeel van de Behandelaar onvoldoende belang heeft bij de behandeling van de Klacht.
- 7.2 Ingeval de klacht in overeenstemming met het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de Klachtcoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de Klacht in kennis stellen.
- 7.3 In andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1 eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de Klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan de Klager en de Aangeklaagde.
- 7.4 Daar waar het betreft de uitvoering van trajecten ten behoeve van cliënten die onder de verantwoordelijkheidssfeer van derden (een opdrachtgever) vallen, zal naar deze derden na afloop van ieder kwartaal verslag uitgebracht worden aangaande het aantal Klachten, de aard van de Klachten en de wijze van afhandeling van Klachten.

## **Artikel 8 – Slotbepalingen**

- 8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de Aangeklaagde zullen door Podium24 zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde.
- 8.2 Dit klachtenreglement treedt in werking op 01-01-2016.