

KLACHTENREGLEMENT

Inleiding

Dion HR Services streeft erna de kwaliteit van haar dienstverlening constant te kunnen blijven verbeteren, daarom moeten we leren van onze fouten.

Klanten, cliënten en opdrachtgevers, kunnen hun ontevredenheid op verschillende manieren bij Dion HR Services aangeven. Voor alle betrokkenen verdient het de voorkeur om direct te reageren op dergelijke signalen en met aanvaardbare oplossingen te komen. Als dit niet lukt kan de "klager" schriftelijk zijn onvrede kenbaar maken bij Dion HR Services.

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 Dion HR Services.

Procedure

Klachten kunnen alleen worden ingediend middels een brief of middels het klachtenformulier, welke is op te vragen bij de commerciële office medewerker. Alleen schriftelijk binnengekomen klachten worden zullen in behandeling worden genomen en volgens deze klachtenmethode worden behandeld. De klacht zal binnen 6 weken afgehandeld worden.

Binnen 2 weken na ontvangst zal de klacht schriftelijk, door de commercieel office medewerker van Dion HR Services bevestigd te worden. In deze bevestiging wordt de datum van de klacht, een korte omschrijving van de klacht, het verloop van de procedure en de naam van de persoon die de klacht in behandeling neemt vermeld.

De klacht zal in behandeling worden genomen door de commercieel office medewerker van Dion HR Services. Indien de klacht betrekking heeft op de begeleider van de cliënt, zal de manager van Dion HR Services bij de behandeling van de klacht betrokken worden. Tijdens de behandeling van de klacht kan de klager zich te allen tijde laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De klager moet door Dion HR Services in staat worden gesteld de klacht mondeling toe te lichten en krijgt hij/zij de gelegenheid alle stukken die betrekking hebben op de zaak in te zien.

Alle beslissingen over de ingediende klachten zullen schriftelijk worden gedaan. Is de klacht gegrond dan worden er passende maatregelen genomen. Indien Dion HR Services van mening is dat de klacht ongegrond is, ontvangt de klager binnen 4 weken een gemotiveerde, schriftelijke afwijzing. Daarnaast ontvangt de klager van Dion HR Services adressen van instanties die de klacht andermaal kunnen beoordelen.

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd . Per kwartaal worden de klachten besproken in het werkoverleg en jaarlijks besproken in managementoverleg. Een klacht is pas afgehandeld als de klant het eens is met de oplossing. Indien dit niet het geval is wordt er opnieuw een klachtenformulier ingevuld waarna de klacht opnieuw in behandeling wordt genomen. Of de klant wordt doorverwezen naar een andere instantie, die de klacht wederom kan beoordelen.

Ten aanzien van de dienstverlening UWV Jobcoaching: in geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.

Alle klachten en oplossingen worden geregistreerd en vergeleken met voorgaande kwartalen en kwartalen van vorige jaren. Aan de hand van de totalen kunnen conclusies getrokken worden. Vanuit de conclusie worden verbeteracties ontwikkeld. Gegevens over het aantal klachten, de afhandeling ervan alsmede de conclusies en verbeteracties worden jaarlijks opgesteld in een evaluatierapport. Dit rapport komt jaarlijks in januari ter beschikking.

Deze methode treedt in werking met ingang van 1 september 2023 alle voorgaande versie vervallen hierbij.