



**REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING
Twomorrow**

Datum laatste wijziging: 27-02-2018

Geachte lezer,

Een klachtenreglement kent een formeel karakter. Het liefste hebben we dan ook dat u er geen gebruik van hoeft te maken.

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Bespreek het allereerst met uw trajectbegeleider en zoek gezamenlijk naar oplossingen. Mocht dat niet leiden tot de gewenste situatie, dan verzoeken wij u om een klacht in te dienen met behulp van dit reglement.

Met vriendelijke groet,

Evelyn Wannet & Sylvia van Drenth

Directie Twomorrow

INHOUDSOPGAVE:

Inleiding	3
Hoofdstuk 1: ALGEMEEN	3
Hoofdstuk 2: KLACHTENBEHANDELING	4

INLEIDING

Versie 7.0

Datum laatste aanpassingen 27-02-2018

Doelstelling

De directie acht het wenselijk binnen Twomorrow te komen tot een uniforme regeling ter behandeling van geschillen tussen cliënten en personeelsleden of cliënten onderling. Het betreft tevens alle werkzaamheden die zijn uitgevoerd onder de geregistreerde handelsnaam Twomorrow, met Twomorrow BV als juridische entiteit.

Een dergelijke regeling biedt de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger de mogelijkheid om formeel een klacht in te dienen. Daarnaast ontvangt Twomorrow aldus signalen die ondersteunend kunnen zijn bij het verbeteren van de begeleiding en de goede gang van zaken binnen de instelling. Tevens beoogt de regeling een zorgvuldige behandeling van geschillen daar waar deze beleefd worden. Escalatie van geschillen zal naar verwachting zoveel mogelijk worden voorkomen.

Uitgangspunt klachtenbehandeling

Uitgangspunt bij de behandeling van geschillen is dat deze in eerste instantie worden besproken met degenen met wie er een verschil van mening bestaat, alvorens een klacht kan worden ingediend. Bij een geschil tussen een cliënt en een personeelslid moet dus eerst door betrokkenen getracht worden in overleg tot een oplossing te komen. Bij geschillen tussen cliënten onderling kan bemiddeling plaatsvinden via de trajectbegeleider. Wordt geen aanvaardbare oplossing bereikt, dan kan een klacht worden ingediend conform deze regeling.

Voorlichting klachtenbehandeling

Bij aanvang van een traject, krijgt u een mail met de digitale versie het klachtenreglement – indien u geen mailadres heeft ontvangt u een kopie - en wordt u tijdens een persoonlijk gesprek op de hoogte gesteld van de inhoud door een medewerker van Twomorrow. Omdat wij veel waarde hechten aan het beleid ten aanzien van uw klachten en behandeling van klachten, worden medewerkers actief op de hoogte gehouden van alle wijzigingen van het klachtenreglement per mail en tijdens vergaderingen.

Het klachtenreglement staat tevens up-to-date gepubliceerd op onze website en ligt ter inzage op onze hoofdlocatie in Apeldoorn, zodat u ten alle tijden in staat bent het reglement in te zien.

Reikwijdte regeling

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten over of in relatie staand tot de begeleiding.

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Twomorrow**: daarmee wordt bedoeld, aanbieder van re-integratie diensten voor cliënten met psychiatrische problematiek waardoor een grote afstand tot de arbeidsmarkt is ontstaan met als juridische entiteit Twomorrow BV;
- c. **bevoegd gezag**: de directie;
- d. **personeelslid**: persoon die in enig dienstverband bij Twomorrow werkzaam is;
- e. **cliënt**: de deelnemer die bij Twomorrow staat ingeschreven en gebruik maakt van re-integratie dienstverlening;
- f. **wettelijk vertegenwoordiger**: de ouder, bewindvoerder, voogd of verzorger bij minderjarigheid van de cliënt;
- g. **klacht**: een overeenkomstig deze regeling door een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger ingediende klacht;
- h. **beroep**: verzoek om herziening van beslissing op ingediende klacht;
- i. **indiener**: degene die een klacht heeft ingediend;
- j. **wederpartij**: degene tegen wie een klacht is ingediend;

Artikel 2. Onderwerp klachtenbehandeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten van cliënten over gedragingen en/of beslissingen door personeelsleden en gedragingen van cliënten onderling, waardoor de cliënt rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
2. Onder gedraging wordt mede begrepen het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen.

Artikel 3. Termijnen

Vakanties hebben in voorkomende gevallen een opschortende werking met betrekking tot de in dit reglement genoemde termijnen.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENBEHANDELING DIRECTIE

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend en gericht aan de directie.
2. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener en in voorkomend geval de hoedanigheid van de wettelijk vertegenwoordiger;
 - de dagtekening/datum;
 - een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht zich richt;
 - de reden van de klacht.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd onder mededeling van de plaats waar en het tijdstip waarop de klacht zal worden behandeld.

Artikel 6. Buiten behandeling blijven

1. De directie/onafhankelijk medewerker neemt de klacht niet in behandeling in die gevallen dat:
 - a. indiener en wederpartij niet of onvoldoende hebben getracht tot een oplossing van het geschil te komen;
 - b. er een andere regeling voorligt.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd op de hoogte gebracht.

Artikel 7. In kennisstelling wederpartij

De wederpartij – in dit geval een personeelslid of cliënt op wiens gedraging de klacht betrekking heeft – ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een afschrift van de klacht onder vermelding van de plaats waar en het tijdstip waarop de klacht zal worden behandeld.

Artikel 8. De behandeling van de klacht

1. Binnen tien werkdagen na datum ontvangstbevestiging hoort de directie/onafhankelijk medewerker de indiener en de wederpartij buiten elkaars aanwezigheid.
2. Indien de klacht is ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger, wordt ook de cliënt gehoord.
3. De minderjarige wederpartij wordt, indien gewenst, gehoord in aanwezigheid van diens wettelijk vertegenwoordiger.
4. Van het horen van partijen wordt een verslag gemaakt.

Indien de klacht betrekking heeft op de erkenning PO 2016, jobcoaching, dan wordt binnen 10 werkdagen na datum ontvangstbevestiging, de klacht gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en opgenomen in het dossier.

Artikel 9. Uitspraak en kennisgeving

1. Binnen vijf werkdagen na het horen van partijen neemt de directie een beslissing.
2. Deze beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de indiener en de wederpartij.
3. Bij de uitspraak en de schriftelijke motivatie wordt met een gewezen op de mogelijkheid voor beroep en escalatie indien men van mening is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld.

Artikel 10. Beroep

Een klager kan, indien hij of zij meent dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, escaleren naar het Klachtenbureau UWV, de Arbeidsdeskundige van UWV indien er sprake is van dienstverlening volgens de erkenning PO 2016 (jobcoaching) of gebruiken maken van de mogelijkheden die de Nederlandse Wet kent.

Artikel 11. Informatieverstrekking

Inzake een klacht waarbij het UWV betrokken is zal Twomorrow inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klacht.

Twomorrow
Roggestraat 181
7311 CC Apeldoorn

T: 055-8438217
E: info@twomorrow.nl (onderwerp; Klacht)