

Serin Werk en Inkomen: samenvatting klachtenreglement

Het klachtenreglement geeft een opdrachtgever, cliënt of medewerker een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van SERIN of één van haar medewerkers. Een klacht kan ook betrekking hebben op derden die in opdracht van SERIN werkzaamheden voor cliënten van SERIN hebben verricht. SERIN kan met de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren. Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van SERIN duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van SERIN vastgelegd in een reglement, dat voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de normen van de Nationale Ombudsman voor interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Artsen, psychologen en arbeidsdeskundigen van SERIN zijn bovendien gehouden aan een eigen beroepscode. Deze beroepscodes hebben soms eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement dus niet op van toepassing.

De volledige tekst van het klachtenreglement is inzichtelijk en ook downloadbaar vanaf de Serin website (www.Serin-werkt.nl) Op verzoek kan u ook kosteloos een exemplaar worden toegezonden.

Omschrijving van een klacht

SERIN hanteert een zeer ruim begrip voor een “klacht”, zodat heel veel uitingen van onvrede hieronder vallen. Die onvrede moet wel te maken hebben met een medewerker van SERIN of iemand die voor SERIN werkt.

Een uiting van onvrede kan het best altijd eerst worden behandeld door daarover in gesprek te gaan met SERIN. Blijft u ontevreden dan kunt u altijd formeel een klacht indienen. Er zijn ook een aantal uitzonderingen gemaakt op het begrip klacht.

Niet als klacht wordt gezien:

- Wanneer u het niet eens bent met de inhoud van een advies zoals die door een medewerker van SERIN is gemaakt en naar de opdrachtgever wordt verstuurd.
- Bent u het niet eens met de inhoud van een advies dan kunt u geen klacht indienen. U kunt echter wel op een andere manier uw klacht kwijt. U kunt namelijk “bezwaar aantekenen”. Wanneer uw klacht betrekking heeft op een wet. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want SERIN moet de wet volgen.
- Wanneer uw klacht betrekking heeft op bindende beleidsregels en voorschriften. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want SERIN dient in dat geval die beleidsregels en voorschriften te volgen.

De ontvangstbevestiging

Wanneer u een brief met een klacht heeft ingediend dan ontvangt u daarvan binnen enkele dagen van SERIN een bericht, de zogenaamde ontvangstbevestiging.

De behandeling van een klacht

Alle klachten worden door de directie van SERIN afgehandeld. Alle medewerkers van SERIN hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor medewerkers die niet bij SERIN in dienst zijn, maar wel werkzaamheden voor SERIN uitvoeren.



serin

voor mens, werk en bedrijf

KLACHTEN REGLEMENT



SERIN WERK EN INKOMEN BV

Reaal 5-Y

2353 TK Leiderdorp

Tel.nr.: 071-750 16 20

info@Serin-werkt.nl

www.Serin-werkt.nl

Het indienen van een klacht

Het begrip “klacht” wordt zoals gezegd ruim uitgelegd door SERIN. Zelfs wanneer u niet het woordje “klacht” in de brief hebt gezet, maar uit de brief wel blijkt dat u ontevreden bent, kan de brief als klacht worden gezien. Ook wanneer u heeft gezegd dat u ontevreden bent, kan dit als een klacht worden gezien. In dat geval zal de medewerker van SERIN aan u vragen om de klacht op papier te zetten. De brief met uw klacht moet sowieso aan de volgende eisen te voldoen:

- U dient uw naam en uw woonadres in de brief te vermelden. Dit stelt ons in de gelegenheid een brief met een antwoord aan u te sturen;
- U dient aan te geven op welke datum u de brief hebt geschreven;
- U dient in de brief aan te geven tegen welke medewerker van SERIN de klacht is gericht.
- Tevens dient u in de brief aan te geven naar welke vestiging van SERIN u de brief verzendt. In de regel zal dit de vestiging van SERIN zijn waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad;
- U dient in de brief aan te geven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Het “wanneer” geeft u aan door een datum of een periode te noemen;
- U dient in de brief aan te geven wat zich ongeveer tussen u en de medewerker van SERIN heeft afgespeeld waardoor u nu een brief met een klacht schrijft.

Niet alleen cliënten van SERIN, maar ook andere personen kunnen een klacht bij SERIN indienen. Deze personen dienen daar wel een belang bij te hebben en dienen dit ook aan te kunnen tonen. Heeft een persoon te weinig belang dan hoeft de klacht niet door SERIN te worden behandeld. SERIN hoeft een klacht ook niet in behandeling te nemen wanneer de naam en woonadres niet op de brief met de klacht zijn vermeld.

U mag altijd een klacht indienen. De klacht hoeft echter niet door SERIN te worden behandeld wanneer de situatie, waar u over klaagt, al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. U mag de hulp van iemand anders inschakelen bij het indienen van uw klacht.

De beantwoording van de klacht

De klacht wordt binnen zes weken nadat de klacht is ingediend door SERIN behandeld. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van SERIN. Het kan voorkomen dat het SERIN niet lukt om de in de ontvangstbevestiging aangegeven termijn, waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld, te halen. In dat geval ontvangt u daarover binnen vier weken een brief. In deze brief wordt aangegeven binnen welke termijn uw klacht nu wel wordt afgehandeld. Ook wordt in de brief aangegeven waarom het eventueel niet is gelukt om uw klacht binnen de eerste termijn te behandelen.

Het inzien van stukken en het horen van de klager

Wanneer u een klacht heeft ingediend dan kunt u vragen om de stukken in te zien die met die klacht te maken hebben. Tevens kunt u een verzoek indienen om uw klacht nader toe te lichten. Ook kan SERIN u vragen uw klacht nader toe te lichten.

Slotbepalingen

In deze bepaling komen een aantal afsluitende onderwerpen aan de orde.

In lid 1 wordt aangegeven dat het klachtenreglement in principe blijft bestaan en u er dus altijd een beroep op kunt doen. Het klachtenreglement kan wel worden aangepast. Dit moet goedgekeurd worden door de directie van SERIN .

ANTWOORDKAART

Ik wens graag meer informatie te ontvangen

- Schriftelijk
- Telefonisch
- Email: _____

Ik wil graag het Klachtenreglement opgestuurd krijgen.

NAAM : _____

ADRES : _____

POSTCODE : _____

WOONPLAATS : _____

Postzegel

SERIN WERK EN INKOMEN

REAAL 5-Y

2353 TK LEIDERDORP