

KLACHTENREGLEMENT

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht	Een schriftelijke uiting van ontevredenheid;
Indiener	Degene die de klacht bij Staatvandienst AD indient. De indiener is een opdrachtgever, kandidaat of samenwerkingsrelatie vanuit een of meerdere diensten vanuit Staatvandienst AD. Indien er geen directe relatie tussen de indiener en Staatvandienst AD bestaat kan de kwaliteitsfunctionaris besluiten de klacht niet verder te onderzoeken of in behandeling te nemen;
Contactpersoon	De werknemer van Staatvandienst AD waar de indiener normaliter mee te maken heeft;
De ontvanger	De werknemer die de klacht als eerste ontvangt en er zorg voor dient te dragen dat er een klachtbehandelaar toegewezen wordt;
Klachtbehandelaar	Indien de klacht gericht is op de contactpersoon van de indiener zal diens leidinggevende de rol van klachtbehandelaar op zich nemen. Klachten welke niet persoonsgebonden gebonden zijn maar zich richten op andere facetten van de dienstverlening van Staatvandienst AD worden door de kwaliteitsfunctionaris afgehandeld. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende of kwaliteitsfunctionaris wordt de klacht behandeld door de Directie van Staatvandienst AD. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht;
Kwaliteitsfunctionaris	De werknemer binnen Staatvandienst AD die alle klachten, procedurele afwijkingen en incidenten registreert, monitort, archiveert en analyseert. De kwaliteitsfunctionaris heeft een adviserende en, indien nodig, escalerende verantwoordelijkheid richting de directie van Staatvandienst AD;
Klachtenformulier	Een word-format dat de klachtbehandelaar gebruikt om alle contactmomenten, ingediende stukken, stappen en gemaakte afspraken gedurende de klachtafhandeling in te verwerken;
Klachtenarchief	Het archief is een digitale omgeving waar het klachtenformulier en bijbehorende stukken in bewaard worden. Het klachtenarchief wordt vormgegeven volgens ons privacyreglement;
Klachtenregistratie	Vanuit kwaliteitsdoeleinden worden klachten geregistreerd. De kwaliteitsfunctionaris voert deze registratie uit en ziet erop toe dat alleen de feitelijkeheden relevant voor de kwaliteitsontwikkeling van de organisatie vastgelegd worden.

Paragraaf 2 Uiteenzetting klachtenprocedure aan indiener

Artikel 2

Een indiener wordt op verschillende manieren geïnformeerd over Staatvandienst AD, het klachtenreglement en klachtenprocedure. Zo is ons klachtenreglement te vinden op onze website, wordt er naar verwezen in onze algemene voorwaarden en in onze rapportages.

Paragraaf 3 Indiening van een klacht

Artikel 3

De indiener heeft het recht om over de wijze waarop Staatvandienst AD haar dienstverlening vorm geeft een klacht in te dienen.

Paragraaf 4 Ontvangst en vastleggen klacht

Artikel 4

1. Een klacht kan schriftelijk bij Staatvandienst worden ingediend.
 - a. per post: Staatvandienst, Munsterstraat 10-14, 7418 EV Deventer
 - b. digitaal: info@staatvandenstad.nl

2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - a. de naam, zijn bereikbaarheidsgegevens (telefoon, mailadres) van de indiener. Indien de indiener aangeeft dat correspondentie via post dient te verlopen, dient het adres genoteerd te worden;
 - b. de naam van de contactpersoon;
 - c. de datum waarop het voorval dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij voorkeur door de indiener zelf opgeschreven;
3. De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen;
4. Indien de indiener zijn klacht niet schriftelijk wenst in te dienen, draagt de ontvanger er zorg voor dat de kwaliteitsfunctionaris het telefoonnummer en naam van de indiener ontvangt. De kwaliteitsfunctionaris neemt contact op met de indiener en zal naar aanleiding van het telefoongesprek bepalen hoe en of de klachtenprocedure opgevolgd dien te worden.

Artikel 5

1. Naar aanleiding van het kenbaar maken van een klacht ontvangt de indiener binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging per mail, deze bevat:
 - o de klachtenreglement en -procedure;
 - o de naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar.

Paragraaf 5 Wijze van behandeling

Artikel 6

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtbehandelaar;
2. Staatvandienst AD neemt de klacht niet in behandeling indien:
 - a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
 - b. zij betrekking heeft op een gedraging of voorval die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie (3) weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

Aan de contactpersoon wordt indien wenselijk/mogelijk een afschrift van de klacht toegezonden. De afweging ten aanzien van het delen van de klacht ligt bij de klachtbehandelaar en wordt op basis van ernst en aard gewogen.

Artikel 8

1. Naar aanleiding van de klacht voert de klachtbehandelaar onderzoek uit naar de feiten, omstandigheden en achtergronden. Indien nodig wordt aanvullende informatie ingewonnen bij de indiener, contactpersoon, interne en/of externe betrokkenen of specialisten;
2. Op basis van de resultaten van het klachtenonderzoek worden passende acties of maatregelen genomen om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

Artikel 9

1. Staatvandienst AD stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele genomen maatregelen en acties die daaraan verbonden zijn of zullen worden. Hierbij streeft Staatvandienst AD ernaar de klacht binnen 4 weken na de indiening af te handelen;
2. Staatvandienst AD kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkenen;
3. De klachtbehandelaar informeert en motiveert bij de indiener indien de te nemen acties/maatregelen langer in beslag zullen nemen dan de termijn welke staat voor de klachtafhandeling en maakt met de indiener aanvullende afspraken omtrent het informeren, monitoren en afhandelen van de klacht;
4. De uitvoering van de acties en maatregelen voortgekomen uit de klacht worden door de kwaliteitsfunctionaris gemonitord en bewaakt.

Artikel 10

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de acties en maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald zijn uitgevoerd. De indiener ontvangt een bevestiging van de afsluiting van de klacht. Uiteraard kan op verzoek van de indiener de klachtenprocedure voortijdig afgesloten worden.

Paragraaf 6 Archivering, registratie en evaluatie

Artikel 11

1. Staatvandienst AD archiveert de klacht na de afsluiting conform ons privacy beleid;
2. Per kwartaal voorziet de kwaliteitsfunctionaris het management team een kwaliteitsrapportage. In deze rapportage zijn lopende klachten, acties en maatregelen opgenomen. Deze rapportage wordt door het managementteam en de kwaliteitsfunctionaris geëvalueerd.

Paragraaf 7 Geschillenregeling

Artikel 12

De indiener kan indien de klacht niet tot diens tevredenheid is afgehandeld door Staatvandienst AD, gebruikmaken van de mogelijkheid een klacht over een geregistreerd Arbeidsdeskundige voor te leggen aan de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) te bereiken via: <https://www.register-arbeidsdeskundigen.nl/>. Tegen een besluit inzake de behandeling van een andersoortige klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.