



Algemene Klachtenregeling Picos B.V.

Picos

Rietveldenweg 14
5222 AR 's-Hertogenbosch
Website: www.picosbv.nl

De directie van Picos B.V.:

Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten over de dienstverlening van Picos. Picos neemt kwaliteitswaarborging als uitgangspunt van haar dienstverlening. Een belangrijk onderdeel hierin is de mening en ervaringen van onze samenwerkingspartners, opdrachtgevers en onze cliënten. Klachten worden daarom ook zeer serieus genomen en gezien als leermoment voor de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. Om de afhandeling van klachten goed te laten verlopen heeft Picos een Klachtenreglement opgesteld.

Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ongenoegen met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Picos of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Picos werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Picos hebben verricht. Het klachtenreglement kan door een ieder bij Picos of opdrachtgever opgevraagd worden.

Het reglement bestaat uit de volgende artikelen:

A. Definitie van een klacht

- A.1 Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Picos of één van haar medewerkers of van derden (bijvoorbeeld onderaannemers) die in opdracht van Picos werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Picos hebben verricht.

B. Indienen van een klacht

- B.1 Een klacht kan worden ingediend door een iedere, die te maken heeft met activiteiten van Picos Herstelcoaching.
- B.2 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- B.3 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen vier weken een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.
- B.4 Klachten dienen te worden gericht tot de leidinggevende van de betreffende afdeling van Picos Herstelcoaching.
- B.5 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht direct naar deze persoon door.
- B.6 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

C. Behandeling van een klacht

- C.1 Klachten worden behandeld door de leidinggevende van de betreffende afdeling van Picos Herstelcoaching
- C.2 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen van de onder C.1 genoemde functionaris, wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.
- C.3 Klachten over de directie worden behandeld door een externe jurist die aangewezen wordt door de klager en de directie.

D. Ontvangstbevestiging

- D.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- D.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- De datum van ontvangst van de klacht
 - Een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond
 - Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond
 - De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden
 - Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure
 - De vermelding dat de klager de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden

E. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

- E.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten
- E.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- E.3 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
- E.4 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden gezonden.

F. Beantwoording van de klacht

- F.1 Bij de afhandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gehanteerd van maximaal 4 weken.
- F.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.
- F.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- F.4 De beslissing op de klacht bevat
 - Een weergave van de klacht
 - Een weergave van de feiten zoals Picos deze ziet
 - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht
 - Een oordeel over de klacht
 - Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen
- F.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- F.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Picos Herstelcoaching.

G. Rapportage over de klachtenprocedure

- G.1 Iedere vier maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.
- G.2 Een opdrachtgever van Picos kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

H. Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV

- H.1 Opnemen klacht: een klacht van een klager, zijnde een cliënt van UWV moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het cliëntdossier van Picos.
- H.2 Escaleren klacht: in het geval een klacht naar het oordeel van een klager, zijnde een cliënt van UWV niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht escaleren naar de Arbeidsdeskundige van UWV.

I. Inwerkingtreding (slotbepalingen)

- H.1 Deze regeling treedt in werking met ingang van november 2013.
- H.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling Picos B.V.'.

's-Hertogenbosch, januari 2018
Picos B.V.