



Klachtenreglement

versie 20211214

Sentir Klachtenreglement

1. Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen met betrekking tot de bejegening, het doen of nalaten van Sentir, een Sentir vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Sentir werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Sentir hebben verricht. Sentir kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren. Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

Definities:

Hoofdkantoor: Sentir, statutair gevestigd te Venlo (Steijl) en kantoorhoudende te 5935 BR Venlo aan de Arnoldus Jansenstraat 43.

Cliënt: een natuurlijke persoon waarvan Sentir een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen middels het tekenen van de opdracht- of begeleidingsovereenkomst of waarvoor Sentir een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen van een opdrachtgever.

Verantwoordelijke: Sentir

Opdrachtgever: een natuurlijke of rechtspersoon die aan Sentir een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

Opdracht: een door Sentir in opdracht van opdrachtgever uit te voeren dienstverlening ten behoeve van optimaliseren of behoud van voldoening en plezier gevende participatie op privé, sociaal en werkgerelateerd gebied.

Klacht: iedere op schrift gestelde of mondelinge uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, begeleiding, of bejegening door personen werkzaam bij of voor Sentir, incidenten of onveilige situatie.

Klager: degene die een klacht indient: een cliënt of iemand die optreedt namens de cliënt.

Medewerker: alle personen werkzaam in of voor de organisatie van Sentir of op een Sentir vestiging, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

Directie: de directie van Sentir is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden werkende in opdracht van Sentir.

Derden: alle ingehuurde en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Sentir.

2. Omschrijving van een klacht

2.1 Iedere uiting door een client (of namens een client), zowel mondeling als schriftelijk, van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Sentir, een Sentir vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Sentir werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Sentir hebben verricht.

2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

3. Het indienen van een klacht

3.1 Of een melding een klachtenmelding is wordt bepaald door de inhoud en is niet afhankelijk van het al dan niet voorkomen van het woord 'klacht'. Ook mondelinge klachten worden volgens deze klachtenregeling en -procedute afgehandeld. Een medewerker van Sentir die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht die niet direct op te lossen is, zal echter wel aan de klager vragen de klacht op schrift te stellen.

3.2 Bij de klacht moet de klager minimaal de volgende gegevens vermelden:

- Naam en adres cliënt;
- Dagtekening van de klacht;
- Betreffende Sentir vestiging en Sentir-medewerker waartegen de klacht is gericht;
- Op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- Een omschrijving van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is. De klachten worden ingedeeld in bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig.

3.3 Een klacht kan worden ingediend door eenieder die belang heeft bij de activiteiten van Sentir.

3.4 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

3.5 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Van behandeling van een klacht kan tevens worden afgezien indien klager reeds eerder een klacht heeft ingediend over dezelfde zaak welke reeds in behandeling is of wanneer er eerder een klacht is ingediend over dezelfde zaak, maar er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

3.6 Klachten dienen te worden ingediend bij het hoofdkantoor van Sentir en te zijn gericht aan de klachtenfunctionaris.

3.7 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

4. De ontvangstbevestiging

4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris, uiterlijk binnen 14 dagen.

4.2 De bevestiging van de klacht bevat:

- Een vermelding van de datum van de gedragingen of gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft;
- Een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond, uiterlijk binnen een termijn van zes weken;
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

5. De beantwoording van de klacht

5.1 De klacht wordt binnen een termijn van drie weken na indiening afgehandeld.

5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van drie weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen drie weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

5.5 De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals Sentir Nederland, een Sentir vestiging deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

6. De behandeling van de klacht

6.1 De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Sentir ontvangt en behandelt alle klachten en kan de bij de klacht betrokken personen hierbij betrekken. Hij mag zelf niet bij de klacht betrokken zijn.

6.2 Wanneer de eerdergenoemde functionarissen zelf wel betrokken is bij de klacht, dan zullen diens superieuren de klachtbehandeling overnemen;

6.3 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere Sentir medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst of opdrachtovereenkomst met derden.

7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.

7.1 De klager wordt op eigen verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

7.2 De klager wordt op eigen verzoek in de gelegenheid gesteld zijn standpunten en zienswijze mondeling toe te lichten.

7.3 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.

7.4 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld standpunt en zienswijze toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

7.5 Wanneer de cliënt is verwezen door het UWV, dan geldt het UWV als opdrachtgever voor het cliënttraject. Wanneer de cliënt meent dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar opdrachtgever. Hij kan zich dan melden bij het Klachtenbureau UWV.

7.6 Sentir zal op verzoek van UWV inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten van door UWV verwezen cliënten.

8. De rapportage over de klachten.

8.1 Ieder half jaar ontvangt de directie van Sentir een rapportage over de behandeling van klachten. De rapportage aan de directie van Sentir dient de volgende informatie te bevatten:

- Het aantal ontvangen klachten van cliënten, opdrachtgevers, werkgevers en overigen;
- De aard van de klachten: bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig;
- Het aantal gegronde klachten;
- Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- De getroffen maatregelen op de klachten

9. Slotbepalingen

9.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

9.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de Sentir directie.

9.3 Dit klachtenreglement treedt in werking per 14 december 2021.