

KLACHTENREGLEMENT

INLEIDING

Shared Value Groep hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het verlenen van diensten is en blijft echter mensenwerk, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets mis gaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Shared Value Groep een klachtenreglement opgesteld.

Het reglement is per 1 juli 2013 in werking getreden en is bij Shared Value Groep in te zien.

Het klachtenreglement wordt op verzoek aan kandidaten toegezonden en is tevens te downloaden van de website van Shared Value Groep (www.svgroep.nl)

Artikel 1 Begripsbepaling

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- Shared Value Groep:
Shared Value Groep B.V.
Bezoekadres: Veraartlaan 8
2288 GM Rijswijk
Postadres: Postbus 248
2280 AE Rijswijk
Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer KvK 57801800
- Klacht:
Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie van de begeleidingsorganisatie en de bejegening of behandeling door de begeleidingsorganisatie of personen werkzaam voor de begeleidingsorganisatie.
- Klager:
Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Shared Value Groep. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van cliënt.
- Een Klager kan zijn:
 - een kandidaat die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid;
 - een opdrachtgever: gemeente, UWV, arbeidsvoorziening, AWBZ gefinancierde zorginstelling, school voor speciaal onderwijs of een persoon met een persoonsgebonden budget (PGB);
 - een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid.

- **Aangeklaagde:**
(Een lid van) het personeel, een directielid of een persoon anderszins verbonden aan Shared Value Groep, tegen wie een klacht is ingediend.
- **Klachtbehandeling:**
Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de begeleidingsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- **Ontvanger:**
(Een lid van) het personeel of een directielid van Shared Value Groep die een mondelinge klacht in ontvangst neemt. De Ontvanger mag niet dezelfde persoon zijn als de Aangeklaagde.

Artikel 2 Klachtenrecht

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Shared Value Groep zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar, of jegens een derde heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Shared Value Groep.
- 2.2 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Shared Value Groep, wordt aangemerkt als een gedraging van Shared Value Groep.

Artikel 3 Uitgangspunten

- 3.1 De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
 - de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
 - beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
 - de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
 - Shared Value Groep draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen;
 - beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
 - beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
 - persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Artikel 4 **Wijze van indienen van een klacht**

- 4.1 Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
- Schriftelijk: Shared Value Groep
T.a.v.: de directie
Postbus 248
2280 AE Rijswijk
 - Telefonisch: 070 262 91 38
 - Email: info@svgroep.nl
- 4.2 Een schriftelijke klacht, voorzien van datum en ondertekening, kan worden ingediend bij mevrouw M. van der Knaap, directeur van Shared Value Groep.
- 4.3 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de Ontvanger een verslag gemaakt, dat door de Klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de Klager een afschrift ontvangt.
- 4.4 De klacht bevat tenminste:
- de naam en het adres van de Klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de concrete gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 4.5 Indien een schriftelijk ingediende klacht niet aan de vorengenoemde vereisten voldoet, wordt de Klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte gebracht en heeft Klager de gelegenheid de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid, aan te vullen.
- 4.6 Indien een klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de Klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 **Termijn van indienen van een klacht**

- 5.1 Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk zes weken na het moment van handelen of nalaten van Shared Value Groep, dan wel vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

Artikel 6 **Behandeling**

- 6.1 Binnen een week na ontvangst van de klacht door de Ontvanger wordt de ontvangst schriftelijk aan de Klager bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- 6.2 De Klager ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de klant wordt verzonden. De Ontvanger handelt de klacht binnen zes weken af.

- 6.3 Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de Klager te zijn afgehandeld.
- 6.4 Shared Value Groep zendt een klacht, die niet voor haar is bestemd, binnen drie weken terug aan de Klager.

Artikel 7 Niet verplicht in behandeling nemen

- 7.1 Shared Value Groep is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die, met inachtneming van dit reglement, is behandeld anders dan onder toepassing van artikel 4;
 - die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Reikwijdte van de klachtenregeling

- 8.1 Zodra Shared Value Groep een klacht naar tevredenheid van de Klager heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
- 8.2 In het geval van het voren gaande binnen dit artikel wordt aan de Klager schriftelijk medegedeeld dat Shared Value Groep ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de Klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit klachtenreglement worden behandeld.

Artikel 9 Toezending plicht beklagde

- 9.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 **Hoor plicht**

- 10.1 Shared Value Groep stelt de Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 10.2 Van het horen van de Klager kan worden afgezien, indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 10.3 Aan de Klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 **Onpartijdige klachtenbehandelaar**

- 11.1 De behandeling van de klacht geschiedt niet door de directeur van Shared Value Groep B.V. indien:
- de directeur zelf onderwerp is van de klacht;
 - de directeur de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
- 11.2 De behandeling van de klacht geschiedt door het UWV, stafarbeidsdeskundige de heer Zeeman, indien:
- de directeur zelf onderwerp is van de klacht;
 - de directeur de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.

Artikel 12 **Afhandeling termijn**

- 12.1 Shared Value Groep handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel.
- 12.2 Shared Value Groep kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 **Afhandeling**

- 13.1 Shared Value Groep stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 13.2 Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Shared Value Groep kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 14 Beroep

- 14.1 Is de klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar klacht melden bij Blik op Werk (BOW). BOW is een onafhankelijk kwaliteits- en kennisinstituut dat zich inzet voor de kwaliteit van dienstverlening op het gebied van duurzame arbeidsdeelname, waar Shared Value Groep keurmerkhouders van is.

Artikel 15 Verantwoordingsinformatie

- 15.1 Shared Value Groep draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 17 Verplichtingen

- 17.1 Shared Value Groep verplicht zich om alle klachten te registreren en te archiveren voor een periode van vijf jaar.
- 17.2 Shared Value Groep verplicht zich medewerking te verlenen aan het (desgewenst) op de hoogte stellen van het UWV.

Artikel 18 Geldigheid

- 18.1 Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Shared Value Groep.
- 18.2 De klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2013.
- 18.3 De klachtenregeling geldt voor onbepaalde tijd. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.