



abiant

**Klachtenreglement
Abiant Jobcoaching**



abiant



Inleiding

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Abiant Jobcoaching een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Abiant Jobcoaching hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1. Definities

- a. Klacht: een schriftelijk melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Abiant Jobcoaching dan wel een door Abiant Jobcoaching ingeschakelde derde.
- b. Directie: Directie van Abiant NL, de bv waaronder Abiant Jobcoaching valt
- c. Abiant NL: De rechtspersoon die Jobcoaching trajecten verricht
- d. Melder: Hij/zij die een klacht indient.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Abiant Jobcoaching uit te voeren re-integratie of jobcoach-traject heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagement systeem.

2.2. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij Abiant NL. De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de directie van Abiant NL (Kieler Bocht 64, 9723 JB) of per **e-mail (hr@abiant.nl)** Naar aanleiding van een mondelinge klacht kan een formulier worden opgestuurd, waarin de klacht schriftelijk kan worden verwoord.

2.3. Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:

- a. naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. de datum van het voorval;
- d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. de klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. de klacht anoniem is.



3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum van de klacht door de directie van Abiant schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Hierbij ontvangt de melder van de klacht een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;

Abiant NL handelt een klacht binnen zes weken na datum ontvangst af;

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Abiant NL met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Abiant NL, die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.

4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Abiant NL binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt aangegeven dat de klacht binnen 2 weken wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Abiant Jobcoaching een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

4.3. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. De kosten hiervan zijn voor rekening van de melder. Van deze hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4. De directie van Abiant NL:

- a. handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.

4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.6. Als de melder vindt dat de klacht niet goed is afgehandeld, kan hij of zij contact opnemen met de verantwoordelijke persoon bij de gemeente Groningen.

4.7 Indien de klacht betrekking heeft op een traject voor een werkzoekende waarbij het UWV de opdrachtgever is, en de indiener van mening is dat dit traject niet naar behoren is verlopen, kan de klacht worden geëscaleerd naar de arbeidsdeskundige van het UWV.

4.8 De jobcoaches van Abiant zijn aangesloten bij de brancheorganisatie Noloc. Deze organisatie biedt de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen besluiten of de wijze waarop een klacht is afgehandeld.



Artikel 5. Bescherming betrokkenen

Geen enkele betrokkene mag op enigerlei wijze in zijn/haar positie worden geschaad doordat hij/zij als klager, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is bij de procedure, zoals neergelegd in deze regeling.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

Een klacht wordt strikte vertrouwelijk behandeld. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en gedeeld met betrokken medewerkers of derden als dit noodzakelijk is voor een oplossing.

Artikel 7. Geheimhouding

Allen die betrokken zijn bij een klacht, zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten e gegevens, waarvan zij tijdens de behandeling van een klacht kennis nemen.

Artikel 8. Inzagerecht / vernietiging dossiers

8.1. Het dossier en verder alle stukken die op de klacht betrekking hebben worden tijdens de gehele procedure en daarna voor de duur van zes maanden, bewaard in een dossier bij de directie.

8.2 Het dossier is toegankelijk voor directie, klager en aangeklaagde.

8.3 Na zes maanden worden deze stukken door de directie vernietigd, tenzij een van de partijen gemotiveerd aangeeft dat de stukken langer bewaard moeten worden. De directie bepaalt een nieuwe termijn. Na deze termijn worden de stukken definitief vernietigd.

Artikel 9. Administratie

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

De klachtencoördinator van Abiant NL registreert alle binnenkomende klachten. De volgende gegevens worden vastgelegd:

- aantal ingediende klachten
- datum indiening klacht
- datum bevestiging ontvangst
- soort traject
- aard van de klacht
- aantal klachten dat in behandeling is genomen



- aantal klachten dat niet in behandeling is genomen
- datum schriftelijke bevestiging indien niet in behandeling genomen
- getroffen maatregelen naar aanleiding van de klacht
- datum schriftelijke bevestiging afhandeling klacht

Artikel 10. Slotbepalingen

- a. Dit reglement is per 1 januari 2025 in werking getreden.
- b. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Abiant Jobcoaching

Groningen, december 2024

Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met Abiant NL wordt in kennis gesteld van het bestaan van dit reglement.