Klachtenregeling

Buro RYK | De juiste mensen op de juiste plek

Een zorgvuldige, toegankelijke en vertrouwelijke manier om onvrede bespreekbaar te maken en klachten af te handelen.

1. Doel en toepassingsgebied

Organisatiegegevens. Cooperatie Buro RYK U.A. is een multidisciplinair samenwerkingsverband gespecialiseerd in duurzame inzetbaarheid, gevestigd aan de Oliemolenstraat 60, 6416 CB Heerlen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99194562 (hierna: “Buro RYK”).

Buro RYK vindt het belangrijk dat deelnemers, kandidaten, werknemers, opdrachtgevers en andere direct betrokkenen zich gehoord voelen. Deze regeling beschrijft hoe klachten over de dienstverlening, communicatie of het handelen van Buro RYK en namens haar werkzame personen worden ingediend, onderzocht en afgehandeld. De regeling geldt voor coaching, begeleiding, re-integratie en arbeidsgerichte dienstverlening voor zover Buro RYK deze aanbiedt.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een concrete uiting van ontevredenheid over de wijze waarop Buro RYK een dienst uitvoert, een afspraak nakomt, communiceert of met betrokkenen omgaat. Een suggestie of vraag kan eerst informeel worden besproken; wie een formele klacht wil indienen, behoudt altijd dat recht.

3. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die rechtstreeks met de dienstverlening te maken heeft, kan een klacht indienen, zelf of via een gemachtigde. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden gemeld. Buro RYK helpt desgewenst om een mondelinge melding schriftelijk vast te leggen. Anonieme signalen worden beoordeeld voor kwaliteitsverbetering, maar kunnen niet altijd individueel worden onderzocht of beantwoord.

4. Indienen en contact

Een klacht kan worden ingediend via [KLACHTEN-E-MAILADRES] of per post aan Cooperatie Buro RYK U.A., Oliemolenstraat 60, 6416 CB Heerlen. Vermeld bij voorkeur naam en contactgegevens, de datum of periode, een omschrijving van de situatie, de betrokken dienstverlening en de gewenste oplossing. Deel alleen persoonsgegevens die voor de behandeling nodig zijn. Indien een klacht betrekking heeft op de aangewezen klachtenbehandelaar, wijst Buro RYK een andere, niet-betrokken behandelaar aan.

5. Ontvangst en registratie

Buro RYK registreert de klacht in een afgeschermd klachtenoverzicht en bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen. De bevestiging vermeldt het registratienummer, de contactpersoon, de vervolgstappen en de verwachte behandeltermijn. Als aanvullende informatie nodig is, wordt daar gericht om gevraagd.

6. Onafhankelijke en zorgvuldige beoordeling

Een klacht wordt behandeld door een persoon die niet rechtstreeks betrokken was bij de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, voor zover dit binnen de organisatie mogelijk is. Beide kanten krijgen gelegenheid hun visie toe te lichten. De behandelaar verzamelt alleen relevante informatie, voorkomt belangenverstrengeling en gaat respectvol met alle betrokkenen om.

7. Termijnen en besluit

Buro RYK streeft ernaar de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te ronden. Als dit niet haalbaar is, ontvangt de indiener vóór het verstrijken van deze termijn bericht met de reden en een nieuwe verwachte datum. De schriftelijke uitkomst bevat een korte weergave van de klacht, de bevindingen, een gemotiveerd oordeel en eventuele herstel- of verbetermaatregelen.

8. Als de indiener het niet eens is met de uitkomst

De indiener kan binnen vier weken na ontvangst van de uitkomst om heroverweging vragen, onder vermelding van de reden. Buro RYK laat de klacht waar mogelijk door een andere persoon beoordelen en reageert binnen vier weken, of meldt tijdig waarom meer tijd nodig is. Eventuele wettelijke rechten, contractuele geschillenregelingen of routes bij een bevoegde instantie blijven onverlet. Deze regeling creëert geen niet-bestaande externe beroepsinstantie.

9. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachtgegevens worden uitsluitend toegankelijk gemaakt voor personen die ze voor de behandeling nodig hebben. Buro RYK verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG en de toepasselijke privacyverklaring. Gegevens over gezondheid of andere gevoelige omstandigheden worden alleen verwerkt als daar een geldige grondslag en noodzaak voor bestaat. Klachtendossiers worden niet langer bewaard dan noodzakelijk volgens een vast te stellen bewaartermijn en toepasselijke wettelijke verplichtingen.

10. Geen benadeling en kosten

Het indienen van een klacht heeft op zichzelf geen negatieve gevolgen voor de begeleiding of behandeling van de indiener. Buro RYK brengt geen kosten in rekening voor de interne klachtenprocedure. Eventuele kosten van zelf ingeschakelde adviseurs zijn in beginsel voor rekening van de indiener.

11. Leren en verbeteren

Buro RYK legt de aard van klachten, doorlooptijden, uitkomsten en genomen verbeteracties vast zonder onnodige persoonsgegevens in managementrapportages op te nemen. Periodiek wordt beoordeeld welke aanpassingen in werkwijze, communicatie of dienstverlening nodig zijn.

12. Beschikbaarheid en vaststelling

De regeling wordt op verzoek kosteloos beschikbaar gesteld en kan op de website worden gepubliceerd. Buro RYK informeert betrokkenen bij wezenlijke wijzigingen. Vastgesteld door: [NAAM/FUNCTIE] op [DATUM].

Interne werkinstructie klachtenbehandeling

Deze werkinstructie is bedoeld voor medewerkers en ingehuurde professionals van Buro RYK. De stappen zijn ondersteunend aan de publieke klachtenregeling.

Stap	Verantwoordelijk	Handeling	Richttermijn
1. Ontvangen	Ontvanger	Melding doorsturen naar aangewezen behandelaar; bij urgent veiligheidsrisico direct escaleren.	Dezelfde of volgende werkdag
2. Registreren	Klachtenbehandelaar	Registratienummer, ontvangsttijd, onderwerp, betrokkenen en vertrouwelijkheidsniveau vastleggen.	Binnen 2 werkdagen
3. Bevestigen	Klachtenbehandelaar	Schriftelijke ontvangstbevestiging en procedure delen.	Binnen 5 werkdagen
4. Onderzoeken	Onafhankelijke behandelaar	Relevante stukken bekijken en indiener en betrokken medewerker horen.	Binnen behandeltermijn
5. Beslissen	Klachtenbehandelaar	Gemotiveerde schriftelijke uitkomst en eventuele acties vastleggen.	Streef: 4 weken
6. Uitvoeren	Actiehouder	Verbeteracties toewijzen, opvolgen en controleren.	Volgens actieplan
7. Afsluiten	Klachtenbehandelaar	Afsluiting registreren, indiener informeren en heroverwegingsroute vermelden.	Na besluit
8. Evalueren	Verantwoordelijke leiding	Periodiek geanonimiseerde trends en verbeterpunten beoordelen.	Per kwartaal

Escalatie bij bijzondere situaties

Signalen over onveiligheid, discriminatie, ernstige privacy-incidenten of mogelijke strafbare feiten worden direct aan de verantwoordelijke leiding gemeld. Beoordeel apart of wettelijke meld- of zorgplichten van toepassing zijn. Een privacyverzoek (zoals inzage of verwijdering) wordt tevens volgens de AVG-procedure behandeld.

Klachtenformulier

In te vullen door de indiener of samen met een medewerker van Buro RYK. Laat velden leeg die niet van toepassing zijn.

Naam indiener	
Rol	☐ Deelnemer/kandidaat ☐ Werknemer ☐ Opdrachtgever ☐ Anders
E-mailadres of telefoon	
Datum indiening	
Betrokken traject of dienst (optioneel)	
Datum/periode gebeurtenis	
Onderwerp	☐ Begeleiding ☐ Communicatie ☐ Privacy ☐ Afspraken ☐ Administratie ☐ Anders
Beschrijving van de klacht	
Wat zou een passende oplossing zijn?	
Bijlagen of relevante documenten	
Toestemming om contact op te nemen	☐ Ja ☐ Nee (behandeling kan dan beperkt zijn)

Intern gebruik: dossiernummer [ ] | Ontvangen op [ ] | Behandelaar [ ]

Status: ☐ Ontvangen ☐ In onderzoek ☐ Afgerond ☐ Heroverweging

Uitkomst en verbeteractie: _____

Datum afsluiting: _____ Datum terugkoppeling: _____

Controlepunten vóór publicatie

Controleer het officiële adres en KvK-nummer; vul het klachtencontact, bevoegde functionaris, vaststellingsdatum en bewaartermijn in. Controleer of contracten met opdrachtgevers of specifieke trajecten aanvullende klachten- of escalatievereisten stellen. Laat de regeling juridisch en privacyrechtelijk toetsen.