

Klachtenregeling Larcom Werkleerbedrijf B.V.

Larcom Werkleerbedrijf hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien onze cliënten dan wel klanten ontevreden zijn over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van de organisatie ook moeten zij de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen.

De hierna geformuleerde klachtenregeling heeft betrekking op de verhouding Larcom Werkleerbedrijf – cliënt. Voor klachten met betrekking tot geleverde diensten dan wel facturering, verhouding Larcom Werkleerbedrijf – inlener, wordt verwezen naar de Algemene Leveringsvoorwaarden van Larcom.

Larcom Werkleerbedrijf is een zelfstandig werkend onderdeel van Larcom. Met betrekking tot de klachtenafhandeling zijn een tweetal Larcomregelingen, in voorkomende gevallen, eveneens bij Larcom Werkleerbedrijf van toepassing. De twee Larcomregelingen zijn:

- Klachtenregeling ongewenste gedragingen Larcom
- Geschilbeslechtsingsregeling Larcom

In de Klachtenregeling Larcom Werkleerbedrijf wordt naar deze regelingen verwezen.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

Informeren van de cliënt

De medewerker Larcom Werkleerbedrijf

1. Wijst de cliënt, mondeling tijdens kennismakingsgesprek, erop dat Larcom Werkleerbedrijf een klachtenregeling hanteert;
2. Meldt de cliënt dat de klachtenregeling is te raadplegen via de Internetsite van Larcom.

Begripsomschrijving

Klacht: een mondelinge reactie dan wel een schriftelijk stuk, waarin door of namens een cliënt het ongenoegen wordt geuit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling en/of dienstverlening door een medewerker van Larcom Werkleerbedrijf dan wel een door Larcom Werkleerbedrijf ingeschakelde derde.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klachtenprocedure

Indienen klacht

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend wordt het Klachtenregistratieformulier Larcom Werkleerbedrijf ingevuld en door melder ondertekend.

Een klacht bevat tenminste:

- naam en adres van de melder
- datum van de melding
- omschrijving van de klacht
- handtekening

De ontvangst van de klacht wordt binnen 1 week na ontvangst aan de klager bevestigd.

Indien de klager vanuit het UWV is geplaatst wordt eveneens de betreffende Arbeidsdeskundige van het UWV geïnformeerd.

Niet behandelen klacht

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien;

- het een klacht betreft die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld
- het een klacht betreft welke niet tot de verantwoordelijkheid van Larcom Werkleerbedrijf behoort. De manager Larcom Werkleerbedrijf zal de klacht, voor zover mogelijk, doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 12 maanden voor indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- de klacht anoniem is.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, met vermelding van de reden waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen, in kennis gesteld.

Behandeling klacht

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager Larcom Werkleerbedrijf. Indien de klacht de manager Larcom Werkleerbedrijf betreft zal de klacht in behandeling worden genomen door het manager HRM van Larcom.

Een klacht die betrekking heeft op ongewenste gedragingen c.q. intimidatie wordt conform de Klachtenregeling Ongewenste gedragingen Larcom in behandeling genomen. Klager wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Zowel klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Partijen mogen zich laten bijstaan.

Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan zowel klager als degene op wie de klacht betrekking heeft toegezonden. Indien binnen 1 week nadat het verslag is ontvangen niet op de inhoud van het verslag is gereageerd, dan worden partijen geacht met de inhoud van het verslag akkoord te gaan.

De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als afhandeling binnen deze termijn op gegronde redenen niet mogelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk aan de partijen duidelijk gemaakt met vermelding van de reden en de nieuwe datum.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden genomen.

Als klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Larcom, een en ander conform de Geschilbeslechtsingsregeling Larcom.

Analyse van de klachten

De manager Larcom Werkleerbedrijf draagt zorg voor een zodanige registratie van klachten dat uit deze registratie volgt:

- het totaal aantal ingediende klachten
- het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
- het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
- het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
- het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld

Een maal per jaar rapporteert de manager Larcom Werkleerbedrijf aan de algemeen directeur Larcom

- het aantal klachten
- de aard van de klachten
- beoordeling van de ingediende klachten
- getroffen maatregelen om de klachten op te lossen

De manager Larcom Werkleerbedrijf doet naar aanleiding van de analyse aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten of ter verbetering van procedures.

Naam regeling: Klachtenregeling	
Eigenaar: HR	Datum ingang regeling: December 2019
Datum instemming OR (indien nodig):	Datum vastgesteld MT: