

### **2017: Externe klachtenprocedure GIMD B.V.**

#### **Kwaliteitsbeleid**

GIMD B.V. voert een actief kwaliteitsbeleid en heeft dit geborgd door middel van certificering volgens de ISO 9001-2015 norm. Deze norm stelt de beheersing van kritische processen vast, is gericht op continue verbetering door middel van een methodische probleemanalyse en probleemaanpak inclusief klachtenregeling.

Sinds januari 2000 is GIMD als eerste bedrijf in de branche gecertificeerd volgens norm NEN-EN-ISO 9001. Sinds 2017 ook volgens de nieuwe norm ISO 9001:2015 welke meer gericht is op dienstverlening en klanttevredenheid.

In het GIMD kwaliteitsbeleid zijn werkbegeleidings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken evenals deskundigheidsbevordering opgenomen. In aansluiting op de werving en selectie van goed opgeleide professionals, wordt structureel aandacht gegeven aan deskundigheidsbevordering om blijvend klantgerichte professionele dienstverlening van niveau aan te kunnen bieden die door klanten en cliënten wordt gewaardeerd.

Naast gestructureerde klant- en cliëntevaluaties kent GIMD een procedure voor het gestructureerd afhandelen van verbeterpunten en klachten.

GIMD heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering gesloten.

#### **Klachten van opdrachtgevers en cliënten over geleverde diensten**

Opdrachtgevers en cliënten kunnen klachten telefonisch, schriftelijk, per mail (kwaliteitszorg@gimd.nl) of persoonlijk uiten. Klachten over de dienstverlening van GIMD kunnen binnen een termijn van een jaar geuit worden; klachten met betrekking tot ongewenst gedrag binnen een termijn van drie jaar.

Iedere GIMD-medewerker die met een klacht wordt geconfronteerd geeft deze schriftelijk door aan de Kwaliteitsmedewerker, die de klacht vastlegt en voor ontvangstbevestiging zorgdraagt. De Kwaliteitsmedewerker zorgt er voor dat een klacht binnen 3 werkdagen wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke teamleider ter informatie. De Kwaliteitsmedewerker is procesbeheerder en bewaakt dat een klacht wordt afgehandeld. De Kwaliteitsmedewerker beheert het klachtdossier..

De verantwoordelijke teamleider is klachteigenaar en neemt de klacht in behandeling. In samenspraak met de directeur wordt het aansprakelijkheidsrisico ingeschat en zonodig de juridisch adviseur van de Zorg van de Zaak Netwerk geconsulteerd. Klachten die kunnen

leiden tot aansprakelijkheid van GIMD dienen ingevolge de verzekeringsvoorwaarden direct overgedragen te worden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar.

De teamleider, c.q. klachteigenaar is niet de relatiebeheerder en informeert daarom de relatiebeheerder en werkt met hem/haar samen in de klachtafhandeling.

De klachteigenaar neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst contact op met de indiener van de klacht, maakt zo mogelijk een afspraak voor face to face overleg en probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen of af te doen. Als de klager geen direct contact wenst volgt een schriftelijk behandelingstraject van de klacht. De klachteigenaar treedt op als aanspreekpunt voor de klager.

Als de klacht betrekking heeft op een GIMD-medewerker (bejegening of beroepsinhoudelijk) zal deze bij de afhandeling en oplossing van de klacht betrokken worden. Uitgangspunt is een win-winsituatie. De betreffende medewerker kan zich laten adviseren en bijstaan door een vertrouwenspersoon, een GIMD-collega of GIMD Directeur. Deze persoon kan niet namens de aangeklaagde optreden.

GIMD doet tijdens een klachtenprocedure alleen zaken met de klager en niet met diens 'zaakwaarnemer'.

Als het vertrouwen zodanig verstoord is dat een werkrelatie niet meer mogelijk is kan de teamleider die de klachtafhandeling doet in overleg met de betrokken professional, de relatiebeheerder en de opdrachtgever voor een vervangende professional zorgdragen.

Als de klachteigenaar binnen een maand na het indienen van de klacht niet tot een bevredigende oplossing komt wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de directeur die binnen twee weken een uitspraak doet wat betreft het (on)gegrond zijn van de klacht of tot een vervolg besluit in de vorm van een nader onderzoek door een (onafhankelijke) klachtencommissie. In het geval van een gegronde klacht neemt de directeur een besluit over te nemen stappen ter verbetering van de werkprocessen en/of een eventuele maatregel richting medewerker.

De conclusie wat betreft het (on)gegrond zijn van de klacht wordt vastgelegd in het P-dossier van betrokkene evenals de eventuele maatregel.

De directeur informeert de klager, aangeklaagde en de teamleider schriftelijk over zijn conclusies en besluitvorming, evenals de Kwaliteitsmedewerker. Als klager of aangeklaagde het niet eens is met de uitspraak van de directeur hebben zij 2 weken de tijd om hun klacht of bezwaar in te dienen bij de klachtencommissie, via de ambtelijk secretaris, c.q. Kwaliteitsmedewerker.

### **Klachten betreffende ingehuurd of door gedetacheerde medewerkers van of naar andere organisaties.**

Medewerkers die door GIMD ingehuurd worden, om werkzaamheden ten behoeve van GIMD klanten uit te voeren, vallen onder het klachtenreglement van GIMD.

Er zal naar gestreefd worden om bij de contractafspraken voor het doordetacheren van GIMD medewerkers deze onder het klachtenreglement van GIMD te laten vallen. Mocht dit niet tot de mogelijkheden behoren dan vallen die doorgedetacheerde GIMD medewerkers onder het klachtenreglement van de betreffende organisatie. GIMD zal er zorg voor dragen dat van deze organisatie een klachtenreglement aanwezig is.

### **Klachten betreffende de functie- en beroepsuitoefening**

Binnen GIMD maken we onderscheid tussen indirecte medewerkers en directe medewerkers.

Voor de indirecte medewerkers geldt dat GIMD uitgaat van de functieomschrijving, werkinstructie en gemaakte afspraken als basis voor het functioneren.

Voor de directe medewerkers gaat GIMD uit van de functieomschrijving en het professionele kader zoals dat door de betreffende beroepsgroep (maatschappelijk werkers, vertrouwenspersonen, mediators, coaches en trainers) is vastgesteld.

De richtlijnen van de code voor de maatschappelijk werker zijn uitgangspunt voor het handelen van GIMD-bedrijfsmaatschappelijk werkers. In de code voor de maatschappelijk werker zijn algemene professionele gedragsregels opgenomen voor de verhouding tot de cliënt (de aard van de professionele relatie, vertrouwelijkheid en dossiervorming), voor de samenwerking met anderen, voor de verhouding tot de organisatie waaraan de maatschappelijk werker zich verbonden heeft (GIMD BV) en voor de verhouding tot beroepsgenoten. Te bestellen via [www.nvmw.nl](http://www.nvmw.nl).

Ook coaches en trainers hebben een beroepscode (zie [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl) en [www.nvo2.nl](http://www.nvo2.nl)) die voor GIMD het referentiekader vormt voor de dienstverlening. Vertrouwenspersonen hebben een landelijke vereniging waar aan professionalisering wordt gewerkt.

Naast de beroepscode gelden de richtlijnen voor de beroepsuitoefening zoals die in het VAKboek voor GIMD-professionals zijn opgenomen.

Ook zijn er werkinstructies die de gemaakte afspraken met de opdrachtgever bevatten.

### **Klachten betreffende Jobcoaching**

Medewerkers die zich aangemeld hebben voor een jobcoachingstraject, vallen onder het huidige klachtenreglement van GIMD.

In deze situatie geldt voorts:

- indien een medewerker een klacht indient zal GIMD deze klacht altijd moeten melden bij de Arbeidsdeskundige van het UWV.
- Soms kan een medewerker ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie. Medewerker heeft dan de mogelijkheid om de klacht te escaleren naar de Arbeidsdeskundige van het UWV.

De gegevens van de Arbeidsdeskundige zullen tijdens de klachtenprocedure kenbaar gemaakt worden aan de medewerker.

### **Klachtencommissie**

Als er na overleg en bemiddeling geen oplossing wordt gevonden kan de directeur, de klager en/of aangeklaagde de klacht, dan wel het verweerschrift voorleggen aan een *onafhankelijke* klachtencommissie om te onderzoeken of de klacht gegrond is. De directeur kan zich daarnaast laten adviseren over verbeteringen in het werkproces en/of een eventuele sanctie. Onafhankelijk wil zeggen niet betrokken bij de eerste fase van de klachtafhandeling en niet belanghebbend wat betreft de uitkomst van het onderzoek. Klager en aangeklaagde moeten vertrouwen kunnen hebben in de behandeling van de klacht. De leden mogen dus wel werkzaam zijn bij GIMD.

De klachtencommissie is samengesteld op initiatief van en onder verantwoordelijkheid van de directeur en bestaat uit een jurist met kennis van het arbeidsrecht/proceduredeskundige, een vakinhoudelijk deskundige met het oog op vakinhoudelijke uitgangspunten en richtlijnen, een lid op aanwijzing van de OR die goed is ingevoerd in de gang van zaken bij GIMD en een ethicus; gemengde samenstelling. De Kwaliteitsmedewerker functioneert als ambtelijk secretaris. De Klachtencommissie komt bij elkaar wanneer blijkt dat er een klacht zal moeten worden onderzocht, maximaal 6 weken na de uitspraak van de directeur.

De klachtencommissie onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. Dat is het geval als GIMD eindverantwoordelijk is voor het werkproces/ de dienstverlening/ de persoon waarover geklaagd wordt. NB: Bij werk voor derden kan dit discutabel zijn.

Zo ja worden de klager en aangeklaagde gehoord door de klachtencommissie. Zonodig worden nog andere betrokkenen gehoord en/of worden deskundigen in- of extern geraadpleegd. Op basis van dit onderzoek wordt nagegaan of het handelen of het nalaten

van een handeling in strijd is met de zorgvuldigheid die een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot onder gelijke omstandigheden behoort te betrachten. Hierop aansluitend concludeert de commissie of de klacht gegrond is en adviseert de directeur over verbetering van de werkprocessen en/ of een eventuele maatregel. De klachtencommissie moet binnen drie maanden het onderzoek afronden met het uitbrengen van een advies aan de directie.

De directeur neemt de conclusie wat betreft het (on)gegrond zijn van de klacht over en besluit op basis van het advies over te nemen stappen ter verbetering van werkprocessen en een eventuele maatregel richting medewerker. De conclusie wat betreft het (on)gegrond zijn van de klacht wordt vastgelegd in het P-dossier van betrokkene evenals de eventuele maatregel.

Voor een overzichtelijk schema van bovenstaande stappen en tijden kunt u hier klikken.

### **Klachtbehandeling door de beroepsvereniging**

De NVMW (Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers) kent tuchtrechtspraak, die is opgedragen aan twee onafhankelijke colleges. Van een uitspraak bij het College van Toezicht staat beroep open bij het College van Beroep. Een klacht kan daar dus ook ingediend worden of ter toetsing worden voorgelegd (mits de aangeklaagde lid is). Naar aanleiding van een klacht wordt er een commissie van vooronderzoek geformeerd. Op grond van het vooronderzoek kan het College besluiten de klacht 'niet ontvankelijk' of 'kennelijk ongegrond' te verklaren of tot nadere behandeling op een zittingsdag overgaan.

Ook de NVO2 kent een Raad van toezicht en een college van beroep voor het behandelen van klachten.

### **Rapportage over de klachtenprocedure**

Minstens één keer per jaar of zoveel vaker dan dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementrapportage de klachten gerapporteerd op aantal, aard, oorzaak en termijn van afhandeling. Ook de niet in behandeling genomen klachten zullen worden gerapporteerd in de managementrapportage.

De uitkomsten van de managementrapportage worden elk jaar door de klachtencommissie geanalyseerd en zij moeten 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.