

# Klachtenreglement re-integratiediensten NextBest

NextBest vindt een goede en transparante relatie met opdrachtgevers en cliënten belangrijk. Het verlenen van re-integratiediensten is, hoe zorgvuldig uitgevoerd dan ook, mensenwerk. Het kan nooit voor 100% worden voorkomen dat er onvrede ontstaat over (onderdelen van) de dienstverlening. Is dat het geval, dan is het in ieders belang van daarvan melding te maken. Dat maakt het mogelijk met elkaar in gesprek te gaan, de onvrede weg te nemen en onze dienstverlening te verbeteren. NextBest is een kleinschalige organisatie die individueel maatwerk levert. Heeft u een klacht over onze dienstverlening, stuur dan een mail naar [info@next-best.nl](mailto:info@next-best.nl) met hierin:

- De datum van het voorval/ervaring van onvrede;
- Feitelijke beschrijving van de klacht;
- Je bereikbaarheidsgegevens (mailadres, telefoonnummer en/of postadres).

Dan gaan we in gesprek om de onvrede weg te nemen. [Lees hier ons klachtenreglement.](#)

# Klachtenreglement re-integratiediensten NextBest

## Paragraaf 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1

Dit klachtenreglement is van toepassing op de re-integratiediensten “Naar werk en Werkfit maken”. In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- ***Klacht***

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid.

- ***Indiener***

Degene die de klacht bij NextBest indient. De indiener is een opdrachtgever, cliënt, kandidaat of samenwerkingsrelatie vanuit een of meerdere diensten vanuit NextBest. Indien er geen directe relatie bestaat tussen de indiener en NextBest, kan besloten de klacht niet in behandeling te nemen.

- ***Contactpersoon***

De persoon van NextBest waar de indiener normaliter mee te maken heeft.

- ***De ontvanger***

De persoon die de klacht als eerste ontvangt en er zorg voor dient te dragen dat er de klacht in behandeling wordt genomen.

- ***Klachtbehandelaar***

De persoon die de klacht inhoudelijk in behandeling neemt. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht. Tevens is deze persoon die klachten, procedurele afwijkingen en incidenten registreert, monitort, archiveert en analyseert.

- ***Klachtenformulier***

Een word-format dat de klachtbehandelaar gebruikt om alle contactmomenten, ingediende stukken, stappen en gemaakte afspraken gedurende de klachtafhandeling in te verwerken.

- ***Klachtenarchief***

Het archief is een digitale omgeving waar het klachtenformulier en bijbehorende stukken in bewaard worden. Het klachtenarchief wordt vormgegeven volgens ons privacyreglement.

- ***Klachtenregistratie***

Vanuit kwaliteitsdoeleinden worden klachten geregistreerd. De kwaliteitsfunctionaris voert deze registratie uit en ziet erop toe dat alleen de feitelijkheden relevant voor de kwaliteitsontwikkeling van de organisatie vastgelegd worden.

## **Paragraaf 2 Uiteenzetting klachtenprocedure aan cliënt**

### **Artikel 2**

Een indiener wordt op verschillende manieren geïnformeerd over NextBest, het klachtenreglement en de klachtenprocedure. Zo is ons klachtenreglement te vinden op de website en wordt er naar verwezen in de algemene voorwaarden.

## **Paragraaf 3 Indiening van een klacht**

### **Artikel 3**

De indiener heeft het recht om over de wijze waarop NextBest haar dienstverlening vorm geeft een klacht in te dienen.

## **Paragraaf 4 Ontvangst en vastleggen klacht**

### **Artikel 4**

1. Een klacht kan digitaal bij NextBest worden ingediend: [info@next-best.nl](mailto:info@next-best.nl)
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam, zijn bereikbaarheidsgegevens (telefoon, mailadres) van de indiener.
  - b. Indien de indiener aangeeft dat correspondentie via post dient te verlopen, dient het adres genoteerd te worden;
  - c. de naam van de contactpersoon;
  - d. de datum waarop het voorval dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - e. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij voorkeur door de indiener zelf opgeschreven;
3. De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 5**

Naar aanleiding van het kenbaar maken van een klacht ontvangt de indiener binnen twee (2) werkdagen een ontvangstbevestiging per mail, deze bevat:

- Het klachtenreglement en de klachtenprocedure.
- De naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar

## **Paragraaf 5 Wijze van behandeling**

### **Artikel 6**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtbehandelaar.
2. NextBest neemt de klacht niet in behandeling indien:
  - a. die betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - b. die betrekking heeft op een gedraging of voorval die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie (3) weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 7**

Aan de contactpersoon wordt, indien relevant/wenselijk/mogelijk, een afschrift van de klacht toegezonden. De afweging ten aanzien van het delen van de klacht ligt bij de klachtbehandelaar en wordt op basis van ernst en aard gewogen.

#### **Artikel 8**

1. Naar aanleiding van de klacht voert de klachtbehandelaar onderzoek uit naar de feiten, omstandigheden en achtergronden. Indien nodig wordt aanvullende informatie ingewonnen bij de indiener, contactpersoon, interne en/of externe betrokkenen of specialisten;
2. Op basis van de resultaten van het klachtenonderzoek worden passende acties of maatregelen genomen om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

#### **Artikel 9**

1. NextBest stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele genomen maatregelen en acties die daaraan verbonden zijn of zullen worden. NextBest streeft ernaar de klacht binnen vier (4) weken na de indiening af te handelen;
2. NextBest kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier (4) weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.
3. De klachtbehandelaar informeert en motiveert bij de indiener indien de te nemen acties/maatregelen langer in beslag zullen nemen dan de termijn welke staat voor de klachtafhandeling en maakt met de indiener aanvullende afspraken omtrent het informeren, monitoren en afhandelen van de klacht;

#### **Artikel 10**

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de acties en maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald zijn uitgevoerd. De indiener ontvangt een bevestiging van de afsluiting van de klacht. Uiteraard kan op verzoek van de indiener de klachtenprocedure voortijdig afgesloten worden.

### **Paragraaf 6 Archivering, registratie en evaluatie**

#### **Artikel 11**

NextBest archiveert de klacht na de afsluiting conform ons privacy beleid;