

Afdeling:	Directie
Proces:	Klachtenprocedure Werkom
Proces eigenaar:	Klachtencoördinator
Proces autorisator:	Algemeen directeur
Toelichting:	Deze klachtenprocedure is bedoeld voor de behandeling van alle klachten, tenzij de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen van toepassing is. Voor de afhandeling van bezwaarschriften in het kader van de Awb en ter invulling van de geschillencommissie uit de cao voor de sociale werkvoorziening hanteert Werkom het reglement commissie bezwaarschriften. (NB: Klachten en bezwaarschriften over de uitvoering van de Participatiewet worden behandeld door de gemeente die de uitvoering gemandateerd heeft.)
Input proces:	Klacht
Output proces:	Afgehandelde klacht
Kritische proces indicatoren:	- Doorsturen ontvangen klachten - Keuze afhandelaar - Afhandelen klacht binnen de afgesproken termijn - Monitoren afhandeling en registratie
Vervolgprocedure:	N.v.t.
Definities:	
Indiener	Degene die een klacht heeft en ter behandeling indient.
Ontvanger	De medewerker van Werkom bij wie de klacht binnenkomt. Klachten die worden ontvangen via een algemeen mailadres of de website, worden rechtstreeks doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
Klachtencoördinator	De klachtencoördinator is een medewerker van de afdeling directie- en bestuursondersteuning, die daarvoor wordt aangewezen door de directeur.
Afhandelaar	De klachtencoördinator bepaalt wie de aangewezen medewerker is om de klacht af te handelen. Hij overlegt met de betreffende medewerker binnen welke termijn de indiener een reactie ontvangt. De afhandelaar van een klacht functioneert in Werkom minimaal op het niveau van casemanager, jobcoach of afdelingsleider.

Klachtenprocedure Werkom

18/10/2018

processchema:

omschrijving:

verantwoordelijk:

