



Procedure klachtenafhandeling

Toepassingsgebied

Alle naar voren gebrachte bezwaren tegen gedragingen van bij SCOT aangesloten freelancers met een overeenkomst.

Verantwoordelijkheid bestuur

- Het bestuur van SCOT is verantwoordelijk voor de bewaking van de procedure.
- Het bestuur van SCOT is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klacht tegen de betreffende freelancer.

Daarnaast is een onafhankelijke klachtenbemiddelaar beschikbaar, die de klachten verzamelt, de afhandelingen coördineert en het bestuur rapporteert over aantallen, inhoud en afhandeling van binnengekomen klachten.

Algemeen

Wat is een klacht?

Bij SCOT is een klacht: "een naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen/uitingen van freelancers aangesloten bij SCOT zelf, die niet naar tevredenheid van de cliënt met de direct betrokken freelancer opgelost is".

Een klacht kan verschillende vormen hebben: niet nagekomen afspraak, onheuse bejegening, uitlating van een freelancer, overlast door gedragingen, etc. Aan het einde van de behandeling wordt bepaald of een klacht terecht/gegrond of ongegrond is.

Wie kunnen er klagen?

De melder van een klacht kan zijn:

- Een cliënt
- Ouder, verzorger of begeleider van een cliënt
- Collega freelancer
- Instellingen

Hoe wordt een klacht gemeld?

Een klacht kan op diverse manieren kenbaar worden gemaakt:

- Telefonisch
- In een brief
- In een email
- Via de website
- Door persoonlijk contact met een medewerker
- Alertheid van een freelancer (passieve melding door klager)

In alle gevallen moet binnen **vijf werkdagen** na ontvangst van de melding actie worden ondernomen om de melder/klager duidelijk te maken dat de klacht gehoord is en wat de melder/klager kan verwachten over de procedure van de behandeling van de klacht.

Verloop verdere behandeling van de klacht:

1. Een binnengekomen klacht wordt doorgestuurd naar de betreffende freelancer en het bestuur van SCOT.
2. De freelancer tegen wie een klacht of bezwaar wordt ingediend, gaat in op de klacht en tracht het vertrouwen van de klager te herstellen in een face-to-face gesprek of wanneer dat niet mogelijk is, in een telefonisch gesprek.
3. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klager of de freelancer afgehandeld, dan legt de freelancer de klacht voor aan het bestuur van SCOT.
4. De freelancer vat de omschrijving van de klacht, samen met de klager, kort en bondig samen.
5. De freelancer legt het vervolg en vervolgacties uit aan de klager.
6. De freelancer schrijft een verslag van de klacht en het gesprek en legt dit vast in het cliëntdossier.
7. De freelancer meldt schriftelijk, dan wel via de mail, bij de klachtenbemiddelaar en bij het bestuur dat er een klacht gemeld is die niet in een onderling gesprek naar tevredenheid is afgehandeld.
8. De freelancer stuurt zo spoedig mogelijk onderliggende stukken en het verslag van de eerste bemiddelingspoging naar het bestuur van SCOT, zodat de melding in behandeling kan worden genomen.
9. Het bestuur pakt de melding voor verdere afhandeling van de klacht op. Binnen **twee werkdagen** na ontvangst van de klacht neemt het bestuur contact op met de klager en tracht met de klager tot een oplossing te komen.
10. Het bestuur nodigt de klager uit voor een gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van de betrokken freelancer en, indien gewenst door beide partijen, ook de klachtenbemiddelaar. Het resultaat wordt vastgelegd.
11. Indien gewenst door beide partijen kan ook een bemiddelingstraject gestart worden door één of meerdere gesprekken met een onafhankelijke klachtenbemiddelaar.
12. De uitkomst van dit bemiddelingstraject wordt schriftelijk gemeld aan alle betrokken partijen, zijnde klager, freelancer en bestuur SCOT.
13. Het bestuur archiveert de klacht en de klachtafhandeling en eventueel het bemiddelingstraject.

Jaarlijks rapporteert de aan SCOT verbonden onafhankelijke klachtenbemiddelaar over zijn werkzaamheden in het afgelopen jaar via een jaarverslag en een overzicht van ingediende klachten. Als vast onderdeel van de systeembeoordeling wordt periodiek de klachtenstructuur bepaald en geëvalueerd. Uit de gevallen in de voorliggende periode bepaalt het bestuur van SCOT preventieve maatregelen ter voorkoming van gelijke klachten in de toekomst.