

|                                                                                 |                                                             |                            |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
|  | documenttype<br><b>Procedure</b>                            | bladnummer<br><b>1 / 3</b> |                                        |
|                                                                                 | titel<br><b>8.7 IZW Arbeidscoaching - Klachtenprocedure</b> | Versie:<br><b>4</b>        | laatste wijziging<br><b>23-03-2026</b> |

## IederZijnWerk Arbeidscoaching - Klachtenprocedure

In deze klachtenprocedure leest u wat u kunt doen bij zorgen, onvrede of een klacht die u graag wilt oplossen.

### Is deze klachtenprocedure op u van toepassing?

Krijgt u begeleiding naar (betaald of onbetaald) werk? Dan is het mogelijk dat u onder IederZijnWerk Arbeidscoaching bv valt. In uw werkplan kunt u teruglezen of u onder Arbeidscoaching bv valt.

Ontvangt u vanuit IederZijnWerk ambulante ondersteuning, neemt u deel aan dagbesteding of ontvangt u ondersteuning in de huishouding? Dan valt u onder IederZijnWerk Ambulant bv en is de klachtenprocedure van IederZijnWerk Ambulant bv relevant voor u. Deze klachtenprocedure is te vinden op onze website ([www.iederzijnwerk.nl](http://www.iederzijnwerk.nl)).

Weet u niet zeker onder welke dienstverlening u valt? Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder en zorgen dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt.

### IederZijnWerk Arbeidscoaching wil cliënten de ondersteuning bieden die bij hen aansluit

Bij IederZijnWerk Arbeidscoaching bv (hierna IZW Arbeidscoaching) vinden we het belangrijk dat onze cliënten tevreden zijn over de geboden diensten. We streven naar heldere en duidelijke afspraken en zorgen ervoor dat cliënten weten wat ze van onze hulp mogen verwachten. We zetten ons in om de wensen en behoeften van de cliënt te begrijpen en de benodigde ondersteuning te bieden. Als er problemen zijn in de dienstverlening en de cliënt niet tevreden is, begrijpen we dat dit vervelend kan zijn. IZW Arbeidscoaching is toegerust voor het effectief oplossen van onvrede en klachten van cliënten. Onze cliënten worden aangemoedigd om te allen tijde met onze medewerkers te communiceren als iets niet duidelijk is over de ondersteuning of als de geboden ondersteuning niet aan de verwachtingen voldoet. We horen het graag als het goed gaat, en staan er ook voor open om te horen wat er niet goed gaat. Zorgen, onvrede of een klacht kunnen er zijn. Dan gaan we graag in gesprek om deze zorgen, onvrede of klachten te bespreken en samen met de cliënt naar een passende oplossing te zoeken.

### Wat te doen bij ontevredenheid of een klacht?

Bij de eerste tekenen van ontevredenheid of een klacht is het de eerste stap om in gesprek te gaan met IZW Arbeidscoaching om samen naar een oplossing te zoeken. In het geval van een klacht, betekent dit dat betrokkene, 'de klager', zij het de cliënt zelf, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, of nabestaande van een overleden cliënt, samen met de betreffende medewerker de kwestie bespreekt om tot een oplossing te komen. In de meeste gevallen slaagt IZW Arbeidscoaching erin om tijdens zo'n gesprek een bevredigende oplossing te vinden.

Mocht dit niet tot een bevredigende uitkomst leiden, dan kan de betrokkene zich tot de leidinggevende of directie wenden om verdere stappen te bespreken.

Indien nodig kan IZW Arbeidscoaching contact opnemen met andere betrokkenen, maar dit gebeurt altijd na toestemming van de betrokken partij.

Als het niet mogelijk is om de klacht op te lossen met de betrokken medewerker, leidinggevende of directie, zullen we u voor de oplossing van de klacht doorverwijzen naar de heer J. G. H. van der Kolk, onafhankelijk klachtenfunctionaris. Hij kan adviseren, onderzoek doen en op basis van hoor en wederhoor een advies aan de directie uitbrengen. Tijdens een gesprek met de betrokkene en de directie van IZW Arbeidscoaching zal de klachtenfunctionaris luisteren en ondersteunen om tot een

|                                                                                 |                                                             |                            |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
|  | documenttype<br><b>Procedure</b>                            | bladnummer<br><b>2 / 3</b> |                                        |
|                                                                                 | titel<br><b>8.7 IZW Arbeidscoaching - Klachtenprocedure</b> | Versie:<br><b>4</b>        | laatste wijziging<br><b>23-03-2026</b> |

gezamenlijke oplossing te komen, of bemiddelen De klachtenfunctionaris beoordeelt of het daadwerkelijk om een klacht gaat en start indien nodig een onderzoek..

### Hoe kan een klacht ingediend worden?

Iemand kan zijn onvrede of klacht delen met de betrokken medewerker of leidinggevende door te bellen, te mailen, of in een persoonlijk gesprek. Hierbij kan aangegeven worden wat de aard van de onvrede of klacht is en welke oplossing gewenst is. Het is ook mogelijk om gebruik te maken van het *klachtenformulier* op onze website of een brief/mail te sturen naar IZW Arbeidscoaching. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging, waarin de procedure wordt toegelicht.

Contactgegevens IederZijnWerk Arbeidscoaching

T.a.v. de directie

Adres: Nummer 15, 8775 XD Nijhuizum

Telefoon: 0515 543623

E-mail: [info@iederzijnwerk.nl](mailto:info@iederzijnwerk.nl)

Website: [www.iederzijnwerk.nl](http://www.iederzijnwerk.nl)

Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost met de betrokken medewerker, leidinggevende en/of de directie, kan de heer mr. J. G. H. van der Kolk, onafhankelijk klachtenfunctionaris worden benaderd. Voor contact met de klachtenfunctionaris, kunt u mailen naar: [josvanderkolk2@gmail.com](mailto:josvanderkolk2@gmail.com). De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht contact met u op.

### Wanneer is er sprake van een officiële klacht, en hoe verloopt de behandeling van een officiële klacht?

Een klacht wordt beschouwd als officieel wanneer deze schriftelijk wordt ingediend bij IZW Arbeidscoaching. Vanaf dat moment heeft IZW Arbeidscoaching maximaal 4 weken de tijd om schriftelijk op de klacht te reageren.

Wanneer een klacht mondeling wordt geuit, is het noodzakelijk om aan de klager te vragen of dit als een 'officiële' klacht moet worden beschouwd. Als bevestiging volgt, worden de gegevens van de klager, waaronder naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en een beschrijving van de klacht, vastgelegd in het klachtenformulier, te vinden op onze website [www.iederzijnwerk.nl](http://www.iederzijnwerk.nl). De afhandeling van een klacht is gericht aan degene die de klacht heeft ingediend via het klachtenformulier.

De klager ontvangt schriftelijke informatie over de gevolgde procedure, de uiteindelijke afhandeling, de doorlooptijd van de procedure, en de mate van tevredenheid over de afhandeling van de klacht. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan bericht. In dit bericht wordt een gedetailleerde motivatie gegeven waarom het besluit is genomen om de klacht niet in behandeling te nemen.

### IederZijnWerk Arbeidscoaching bv gebruikt klachten ter verbetering van de dienstverlening

De directie van IZW Arbeidscoaching wordt op de hoogte gesteld van elke ingediende klacht.

Een klacht wordt na afhandeling intern besproken om mogelijkheden tot structurele verbeteringen te identificeren. Een terugkoppeling vindt plaats naar de betrokken medewerker. De coördinatie van de klachtenbehandeling valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van IZW Arbeidscoaching.

|                                                                                 |                                                             |                            |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
|  | documenttype<br><b>Procedure</b>                            | bladnummer<br><b>3 / 3</b> |                                        |
|                                                                                 | titel<br><b>8.7 IZW Arbeidscoaching - Klachtenprocedure</b> | Versie:<br><b>4</b>        | laatste wijziging<br><b>23-03-2026</b> |

Jaarlijks wordt een rapportage opgesteld voor de directie. Hierin staat het totaal aantal ingediende klachten, het aantal ingediende klachten dat niet binnen de gestelde termijn van 6 weken is afgehandeld, met toelichting, de ingediende, maar niet behandelde klachten, met toelichting, en een overzicht van de cliënttevredenheid met betrekking tot de afhandeling van de klachten.

#### **Gaat u liever in gesprek met een cliëntvertrouwenspersoon?**

Er kan zich een situatie voordoen waardoor u in contact wilt komen met een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er om te luisteren wanneer u vragen of zorgen heeft over de manier waarop met u wordt omgegaan. Het kan bijvoorbeeld gaan over situaties waarin u zich niet prettig voelt, u twijfelt over communicatie, of wanneer u ergens mee zit waar u niet direct met uw begeleider/jobcoach of een andere medewerker over wilt praten.

Let op: de vertrouwenspersoon is er niet voor het behandelen of oplossen van formele klachten. Daarvoor bestaat een aparte klachtenregeling. De vertrouwenspersoon helpt u wél om uw verhaal te ordenen en te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om verder te komen.

Telefonisch kunt u contact opnemen met onze cliëntvertrouwenspersoon Linda via 06 83 50 77 85.

Nelleke is elke woensdag tussen 10:00 en 12:00 bereikbaar via telefoonnummer 06 17 82 36 19.

U kunt onze cliëntvertrouwenspersonen ook mailen via [vertrouwenspersoonclient@iederzijnwerk.nl](mailto:vertrouwenspersoonclient@iederzijnwerk.nl).

#### **Tot slot**

Bij IZW Arbeidscoaching hopen we natuurlijk dat klachten door de cliënt en de medewerker of de leidinggevende / directie samen worden opgelost. Een officiële klachtenprocedure is dan niet nodig. Mocht er desondanks een situatie ontstaan waarin een klacht bij de directie wordt ingediend, wordt deze onderzocht en besproken met de betrokken medewerker en leidinggevende. U kunt er op vertrouwen dat de directie de klacht met discretie zal behandelen. De onafhankelijk klachtenfunctionaris heeft de expertise in huis voor het behandelen van klachten. We streven ernaar om elke klacht op een professionele en bevredigende wijze af te handelen, zodat we gezamenlijk kunnen blijven werken aan een positieve ervaring van onze dienstverlening.