

## AANLEIDING

Sterker Sociaal Werk faciliteert haar medewerkers in deskundigheidsbevordering onder meer door intern scholing aan te bieden. Dit gebeurt in de vorm van Leerhuis, een verzamelplaats voor aangeboden trainingen, modules of cursussen. Om kwaliteit van dit aanbod waar nodig te verbeteren is het belangrijk dat deelnemers van het scholingsaanbod een plek hebben waar zij met klachten terecht kunnen. Hierbij sluit de eis van SKJ aan waarin wordt uitgesproken dat een klachtenprocedure een verplicht onderdeel is van een geaccrediteerd opleidingsaanbod zoals dat van Sterker.

## INRICHTING KLACHTENPROCEDURE

Om te borgen dat klachten zorgvuldig worden behandeld worden de volgende stappen doorlopen.

- Indienen van de klacht
- Analyseren van de klacht
- Behandelen van de klacht

De stappen worden hieronder beschreven.

Twee uitgangspunten zijn belangrijk bij de behandeling van de klacht.

1. Sterker sociaal werk vindt het van belang dat medewerkers hun onvrede moeten kunnen uiten op een zo laagdrempelig mogelijke manier. Dat betekent dat onvrede mondeling besproken moet kunnen worden met degene die het betreft. We zoeken zo lang als redelijkerwijs mogelijk naar een oplossing binnen de organisatie met zo weinig mogelijk procedure-eisen.
2. Trainers gaan serieus in op onvrede van medewerkers en zoeken samen met de klager naar oplossingen.
3. Wanneer trainer en medewerker er niet naar wederzijdse tevredenheid uitkomen, maar de medewerker geen officiële klacht wil indienen, kan het vraagstuk worden voorgelegd aan beleidsmedewerker Sociaal Werk.

### 1. HET INDIENEN VAN DE KLACHT

Om een klacht in te dienen is het belangrijk dat medewerkers die gebruik maken van de scholing weten waar en hoe zij een klacht kunnen indienen en is het belangrijk dat er een centraal punt is waar klachten worden ontvangen.

Vindbaarheid: Op de website en de Intranet omgeving van Sterker Sociaal Werk is zichtbaar waar medewerkers terecht kunnen wanneer zij een klacht hebben omtrent het scholingsaanbod van Leerhuis. Op de website is deze informatie te vinden onder: 'over ons' en vervolgens onder het kopje 'klachten opleiding' (*moet worden toegevoegd*). Daarnaast kunnen medewerkers ook via de intranet omgeving van Sterker vinden hoe en waar zij een klacht in kunnen dienen via onder 'Het Leerhuis' en vervolgens onder het kopje 'klacht indienen'

Indienen: Een klacht indienen kan door een mail te sturen aan [m.wisse@sterker.nl](mailto:m.wisse@sterker.nl). De mail komt dan terecht bij de manager Innovatie en Ontwikkeling. Bij het indienen van een klacht wordt gevraagd om

gebruik te maken van het meldingsformulier (*aangepast voor klachten omtrent Leerhuis*), dat te downloaden is via een link op de pagina van de Sterker website en het intranet.

In het meldingsformulier wordt nadrukkelijk gevraagd of er al contact is geweest tussen de trainer en de klager en wat er al geprobeerd is om tot een oplossing te komen. Wanneer gesprek tussen trainer en klager nog niet heeft plaatsgevonden wordt dit door de manager I&O alsnog gestimuleerd.

## 2. HET ANALYSEREN VAN DE KLACHT

De manager I&O zal met betrokken partijen in gesprek gaan en past hierbij het principe van hoor en wederhoor toe.

## 3. HET BEHANDELEN VAN DE KLACHT

De eerder beschreven uitgangspunten maken dat Sterker alle klachten serieus neemt en op maat onderzoekt wat nodig is om met de klacht om te gaan. Er wordt samen met de klager en de beklagde (trainer of leidinggevende) gezocht naar een passende oplossing.

De manager I&O zal onderzoeken of driegesprek mogelijk is tussen klager, trainer en de manager. Tijdens dit driegesprek zal gezamenlijk worden gezocht naar een passende oplossing. Lukt het niet om dit driegesprek tot stand te brengen, omdat een van de betrokken partijen niet bereid is met de ander in gesprek te gaan, kan de manager I&O losse tweegesprekken aangaan. De manager zal dan een bindend oordeel geven.

## **VERWERKING KLACHTEN**

Om te borgen dat de klachten ook een plaats krijgen binnen de kwaliteitstoetsing en verbeterregistratie worden alle klachten geregistreerd. Hiervoor zal worden bijgehouden wanneer de klacht is ingediend, wat de grond van de klacht is, hoe de klacht is opgepakt en wat de uitkomst van de klachtafhandeling is.

Minimaal eenmaal per jaar zal er een overzicht worden gemaakt van binnengekomen klachten. Dit overzicht zal door beleidsmedewerker Sociaal Werk worden geanalyseerd. Verbetermaatregelen, voortkomend uit deze analyse zullen met manager I&O worden doorgenomen. Er zal dan worden onderzocht wie verantwoordelijk gaat zijn voor het implementeren van verbetermaatregelen.

De beleidsmedewerker Sociaal Werk zorgt er tevens voor dat de klachtenprocedure wordt geëvalueerd conform afspraken van het kwaliteitsmanagementsysteem.