

Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop LMI Verto klachten behandelt van cliënten, opdrachtgevers (waaronder UWV) en andere betrokkenen in het kader van re-integratiediensten. Het reglement is ingericht conform de eisen uit het inkoopkader re-integratiediensten van UWV en relevante wet- en regelgeving (waaronder AVG).

## 1. Doel en reikwijdte

Het doel van dit reglement is:

- zorgvuldige, transparante en onafhankelijke klachtbehandeling;
- het herstellen van vertrouwen;
- structurele verbetering van de dienstverlening.

## 2. Definities

- Klacht: iedere uiting van onvrede over gedragingen, beslissingen of dienstverlening van LMI Verto of haar medewerkers.
- Klager: de persoon of organisatie die een klacht indient.
- Beklaagde: de medewerker of het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.
- Klachtenfunctionaris: de onafhankelijke medewerker die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

## 3. Uitgangspunten

LMI Verto hanteert de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden onafhankelijk, objectief en vertrouwelijk behandeld.
- De klager wordt serieus genomen en gehoord.
- De procedure is laagdrempelig en kosteloos.
- Er is sprake van scheiding tussen uitvoering en klachtbehandeling.
- Klachten worden benut voor continue kwaliteitsverbetering.

## 4. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend op de volgende wijze:

- e-mail
- schriftelijk (brief)
- telefonisch
- mondeling (bij medewerker)

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum
- duidelijke omschrijving van de klacht
- eventuele relevante documenten

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze door LMI Verto schriftelijk vastgelegd en ter bevestiging voorgelegd aan de klager.

## 5. Ontvangst en registratie

- Iedere klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister.
- Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

Deze bevestiging bevat:

- datum van ontvangst
- naam van de klachtenfunctionaris
- uitleg van de procedure
- verwachte afhandelingstermijn

## 6. Onafhankelijke behandeling

- De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris die niet direct betrokken is bij de klacht.
- Indien nodig wordt een externe of andere interne functionaris aangewezen om onafhankelijkheid te waarborgen.

## 7. Onderzoek en hoor en wederhoor

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig.
- Zowel klager als beklagde krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten (hoor en wederhoor).
- De klager kan zich laten bijstaan door een derde.

## 8. Termijnen

- Klachten worden binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
- Indien verlenging noodzakelijk is, wordt de klager tijdig en gemotiveerd geïnformeerd.

## 9. Uitkomst en terugkoppeling

De klager ontvangt een schriftelijke reactie met:

- samenvatting van de klacht
- bevindingen van het onderzoek
- het oordeel (gegrond / ongegrond / deels gegrond)
- eventuele maatregelen of verbeteracties

## 10. Escalatie en vervolg

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij/zij:

- een herbeoordeling aanvragen binnen LMI Verto
- zich wenden tot het UWV
- gebruikmaken van andere bevoegde instanties (bijv. klachtencommissie of rechter)

## 11. Privacy en AVG

- Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
- Zie hiervoor ook ons Privacy Reglement op de website.

## 12. Klachtenregistratie en rapportage

Het klachtenregister bevat minimaal:

- datum van ontvangst
- aard van de klacht
- betrokken traject/onderdeel
- uitkomst
- afhandelingstermijn

Wat doet LMI Verto intern?

- analyseert klachten periodiek (minimaal jaarlijks);
- rapporteert trends en verbetermaatregelen;
- stelt deze informatie op verzoek beschikbaar aan UWV.

## 13. Leren en verbeteren

- Klachten worden actief gebruikt voor kwaliteitsverbetering.
- Verbetermaatregelen worden vastgelegd en gemonitord.
- Bevindingen worden besproken binnen het team en management.

## 14. Toegankelijkheid

- Dit klachtenreglement is openbaar beschikbaar voor cliënten.
- Medewerkers informeren cliënten actief over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

## 15. Slotbepaling

Dit reglement wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving (of eisen vanuit UWV).