

Klachtenreglement

Toepassingsgebied. Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Return2Work die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Doel Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

0. Rechten en plichten van de cliënt Wanneer de cliënt vragen heeft over de gegevens die Return2Work verwerkt, kan hij zich wenden tot zijn contactpersoon. Tevens probeert de contactpersoon, die belast is met het klachtenreglement binnen de praktijk van Return2Work, te bemiddelen indien discussie is ontstaan over de uitleg en toepassing van hetgeen in dit reglement is bepaald. Ook verzoeken van cliënten om gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens niet juist of niet er zake dienend zijn, moeten worden gericht aan de contactpersoon. Aan een dusdanig verzoek wordt in beginsel voldaan, tenzij dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen. Wanneer niet voldaan wordt aan het verzoek, ontvangt de cliënt hierover schriftelijk bericht waarin staat uitgelegd waarom niet aan het verzoek is voldaan. Indien u van mening bent dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of indien u andere redenen heeft tot klagen, dient u zich te wenden tot Return2Work.

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. 2. Bepalen wie de klacht afhandelt Return2Work stelt een persoon aan die de klacht afhandelt. Dit kan de manager van de betrokken afdeling/medewerker zijn; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces. Diegene die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van diegene die de klacht afhandelt worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

Diegene die de klacht afhandelt stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen: - korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;

- als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld;

- een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen;
- de verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

4. Onderzoek

Diegene die de klacht afhandelt legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Diegene die de klacht afhandelt vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. Diegene die de klacht afhandelt informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

5. Corrigerende maatregelen Diegene die de klacht afhandelt bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. Diegene die de klacht afhandelt doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt diegene die de klacht afhandelt een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is, Zulks binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt diegene die de klacht afhandelt of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

6. Verslaglegging Diegene die de klacht afhandelt doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

7. Preventieve maatregelen Diegene die de klacht afhandelt bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

8. Rapportage Diegene die de klacht afhandelt draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Diegene die de klacht afhandelt analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

9. Beroep Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling, werkgever, etc. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen. Zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad (Raad voor Chronisch Ziekten en Gehandicapten). Fouten en/of wijzigingen voorbehouden.