

Algemeen gedeelte		W- 1.6 Rev. Nr. 4
Klachtenreglement	Effectieve datum: Pagina:	13-05-2016 1 van 2



Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met WERK 27 BV 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 oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

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 zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

- Klachten van UWV-klanten moeten worden gemeld bij de Arbeidsdeskundige.

2. Bepalen klachtenafhandelaar

WERK 27 BV stelt een onafhankelijke klachtenafhandelaar aan.

In eerste instantie is dit de Directeur van WERK 27 BV.

Indien de Directeur van WERK 27 BV niet als onafhankelijke klachtenafhandelaar kan optreden wordt als klachtenafhandelaar een Jobcoach van WERK 27 BV aangesteld.

De klachtenafhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

Naam en functie van de klachtenafhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

De klachtenafhandelaar stuurt 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. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

4. Onderzoek

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

5. Niet ontvankelijk

De klachtenafhandelaar bepaalt of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd wordt de klager met de reden hiervan binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld.

6. Corrigerende maatregelen

De klachtenafhandelaar besluit (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. De klachtenafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klachtenafhandelaar 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 de klachtenafhandelaar 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.

Algemeen gedeelte		W- 1.6 Rev. Nr. 4
Klachtenreglement	Effectieve datum: Pagina:	13-05-2016 2 van 2



7. Verslaglegging

De klachtenafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

8. Preventieve maatregelen

De klachtenafhandelaar 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.

9. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De klachtenafhandelaar 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.

10. 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 (melden bij de Arbeidsdeskundige), de gemeente, de verzekeringsinstelling 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 Zieken en Gehandicapten).

Revisie overzicht

Revisie nummer	datum	Revisie reden
3	06-05-2014	Artikel 1: toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"> • Klachten van UWV-klienten moeten worden gemeld bij de Arbeidsdeskundige. Artikel 10: toegevoegd: Derde regel achter "het UWV": (melden bij de Arbeidsdeskundige)
4	13-05-2016	Logo aangepast