

# geluk in werken

## Klachtenprocedure

## **1 Wat is een klacht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen over contacten of de dienstverlening van Geluk in werken die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

## **2 Doel**

Het doel van deze procedure is op een zorgvuldige en uniforme wijze het registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## **3 Indiener van een klacht**

Iedereen kan een klacht indienen indien hij ontevreden is met de dienstverlening van Geluk in werken. De indiener van de klacht dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Geluk in werken t.a.v. de directie. In de omschrijving van de klacht dient duidelijk omschreven te zijn waar het ongenoegen over gaat. Dit ongenoegen dient betrekking te hebben op de dienstverlening van Geluk in werken. Onduidelijke klachten of klachten die niet vallen onder de dienstverlening van Geluk in werken worden niet in behandeling genomen. De indiener zal hier dan schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

## **4 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht**

De ontvanger registreert de klacht op het klachtenregistratie formulier. 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. De klager krijgt binnen 4 weken bericht of de klacht in behandeling wordt genomen.

## **5 Bepalen wie de klacht afhandelt**

De directeur stelt een persoon aan die de klacht afhandelt. 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.

## **6 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;
- de verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

## **7 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.

## **8 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. Deze termijn kan mits goed onderbouwd verlengd worden. 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.

## **9 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.

## **10 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.

## **11 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.

## **12 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, etc. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente.