

Klachtenreglement

R/ Partners arbeid en gezondheid B.V.

Klachtenreglement	
1	<u>Inleiding</u>
	Onderhavig reglement regelt de interne en externe afhandeling door R/ Partners B.V. van klachten van klanten, werknemers van klanten, opdrachtgevers van R/ Partners B.V. jegens R/ Partners B.V. of de medewerkers van R/ Partners B.V. ter zake van de dienstverlening van R/ Partners B.V., aan voornoemden. R/ Partners B.V. beschikt over een klachtenregeling waarbij de onafhankelijkheid en snelheid zijn gewaarborgd en daarbij de consequenties van de klachtenafhandeling helder zijn. De klachtenregeling voldoet aan de kwaliteitseisen van de Uniforme Klachtenregeling Arbodiensten van de Branche Organisatie Arbodiensten (Oval).
1.1	<u>Definities</u>
	R/ Partners B.V.: De besloten vennootschap R/ Partners in arbeid en gezondheid B.V. gevestigd te Alkmaar en kantoorhoudende aldaar aan de Wilhelminalaan 28.
	Klager: Iedere derde, niet zijnde een werknemer van R/ Partners B.V., aan wie R/ Partners B.V. diensten heeft verleend op basis van een overeenkomst met klager of diens werkgever en die een schriftelijke klacht over de dienstverlening van R/ Partners B.V. wenst in te dienen.
	Klacht: Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede/ ongenoegen door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van R/ Partners B.V. Een melding of uiting wordt pas als klacht geregistreerd en behandeld wanneer de klant expliciet aangeeft dat het om een klacht gaat. Klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts vallen buiten deze klachtenprocedure. Hiervoor geldt de second opinion of deskundig oordeel UWV
	Werkdag: Een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag.
	Week: Periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 u.
	Maand: Periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00u.
1.2	<u>Doel</u>
	Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om zeker te stellen dat klachten van klanten of opdrachtgevers volgens een vaste werkwijze door aangewezen functionarissen, worden bewaakt, geregistreerd en volgens de gestelde criteria afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele klager en als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.
1.3	<u>Toepasselijkheid</u>
	Dit reglement is van toepassing op alle klachten over diensten van R/ Partners B.V.

2	<u>Procedure</u>
2.1	Klachtencoördinator
2.1.1	Klachten worden behandeld door de klachtencoördinator van R/ Partners B.V. De operations manager is de klachtencoördinator die door de directie is belast met de afhandeling van klachten. De directie is de vervangend klachtencoördinator, die de klachtencoördinator vervangt bij afwezigheid of in geval van betrokkenheid van de klachtencoördinator bij een klacht of de werkzaamheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht.
2.1.2	De klachtencoördinator zal klachten zoveel mogelijk vertrouwelijk behandelen, zowel naar de klager als naar de medewerker tegen wie een klacht is ingediend, met uitzondering van de leidinggevende en directie en als nodig is in het belang van de behandeling.
2.2	Indiening van klachten
2.2.1	Indien een klacht door een medewerker van R/ Partners B.V. niet direct telefonisch kan worden afgehandeld dan kan de medewerker van R/ Partners B.V. wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
2.2.2	Een klacht wordt schriftelijk bij R/ Partners B.V. ingediend. Dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen.
2.2.3	Klager dient bij opgave van een klacht naam, functie, naam bedrijf waar klager werkzaam is, adres en telefoonnummer voor bereikbaarheid overdag en eventueel emailadres op te geven.
2.2.4	Het formulier kan vervolgens worden verzonden naar R/ Partners B.V. ter attentie van de klachtencoördinator.
2.2.5	Zo nodig kan de klager zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door één of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
2.3	Ontvangst van klachten
2.3.1	Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de klachtencoördinator op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, tot welke categorie de klager behoort, aard van de klacht, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).
2.3.2	De klachtencoördinator registreert daarnaast ook de onder punt 2.2 genoemde zaken.
2.4	Bevestiging van de klacht
2.4.1	Binnen uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2.4.2	Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen twintig werkdagen op de hoogte gesteld. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

2.5	Klachtenonderzoek
2.5.1	De klachtencoördinator onderzoekt de klacht intern.
2.5.2	De klachtencoördinator stelt, indien de klacht direct of indirect gericht is op het handelen van een specifieke medewerker van R/ Partners B.V. , die medewerker hiervan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte alsmede diens leidinggevende.
2.5.3	Wanneer de klacht betrekking heeft op de behandeling van een casus en de afhandeling daarvan, dan geeft de klachtencoördinator de klacht tevens door aan de leidinggevende van het team waarop de klacht betrekking heeft.
2.5.4	Wanneer de klacht betrekking heeft op R/ Partners B.V. in het algemeen of het beleid van R/ Partners B.V. , dan wel een principiële voor de dienstverlening of concurrentiepositie van belang zijnde kwestie betreft, wordt de klacht tevens doorgegeven aan de directie.
2.5.5	Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht tevens doorgegeven aan hem en zo nodig, afhankelijk van de ernst van de klacht voorgelegd aan de aandeelhouder.
2.5.6	Indien de klacht mede betrekking heeft op een gedraging van een samenwerkingspartner van R/ Partners B.V. informeert de klachtencoördinator de contactpersoon binnen R/ Partners B.V. voor deze organisatie.
2.5.7	De klachtencoördinator verzoekt de aldus geïnformeerde om een korte reactie aan de klachtencoördinator per email binnen 10 werkdagen en daarna volgt binnen R/ Partners B.V. een gesprek met de medewerker die met de klacht te maken heeft.
2.5.8	Indien de klachtencoördinator dat noodzakelijk acht kan telefonisch contact opgenomen worden met de klager voor nadere informatie. De klachtencoördinator bevestigt de informatie verstrekking schriftelijk aan de klager.
2.6	Bewaking en afhandeling
2.6.1	De klachtencoördinator bewaakt de termijn van de klachtenafhandeling.
2.6.2	Een klacht wordt uiterlijk binnen acht weken na ontvangst afgehandeld. Indien een klager daarmee akkoord gaat of in gebreke is met de aanlevering van nadere informatie kan deze termijn éénmalig worden verlengd naar een termijn van twaalf weken na ontvangst.
2.6.3	Binnen uiterlijk 10 werkdagen na berichtgeving van de klachtencoördinator dient het directielid of de contactpersoon van de samenwerkingspartner de klachtencoördinator in kennis te stellen van de relevante feiten betreffende de klacht.
2.6.4	De klachtencoördinator bespreekt zo nodig de relevante informatie telefonisch met de klager en verzoekt deze om een nadere reactie hierop of om aanvullende informatie binnen een termijn van 10 werkdagen.
2.6.5	De klachtencoördinator beoordeelt aan de hand van de aldus verkregen informatie de klacht en handelt de klacht af.
2.6.6	De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek en de klachtafhandeling en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

2.6.7	Nadat de klager schriftelijk in kennis is gesteld registreert de klachtencoördinator de klacht als zijnde afgehandeld en documenteert de informatie.
2.6.8	Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen vier weken schriftelijk kenbaar aan de algemene leiding/directie van de arbodienst.
2.6.9	De klager wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door de arbodienst, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de klachtencoördinator. Zoals eerder aangegeven kan de klager zich hierbij laten ondersteunen door een deskundige. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en, indien van toepassing, vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtencoördinator ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door één der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtencoördinator van de arbodienst aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid, zoals verwoord in bovengenoemd artikel, ontvangt hij/zij binnen tien werkdagen een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van de arbodienst.
2.6.10	Tijdens het in artikel 2.6.9 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd
2.6.11	Indien het in artikel 2.6.9 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden.
2.6.12	Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbodiensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.
2.7	Bewaartermijn en inzage
2.7.1	Het klachtdossier wordt gedurende een termijn van vijf jaren bewaard, te rekenen van de datum waarop de bevindingen van de klachtencoördinator aan klager zijn verzonden, of wanneer het een klacht betreft die langs de weg van bemiddeling is opgelost, te rekenen vanaf de datum waarop aan klager de brief is verzonden waarin de bereikte oplossing wordt bevestigd.
2.7.2	Klager kan de commissie schriftelijk en gemotiveerd verzoeken het dossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn van vijf jaren te vernietigen.
2.7.3	Klager kan de commissie schriftelijk en gemotiveerd verzoeken het dossier na verloop van de bewaartermijn van vijf jaren vooralsnog niet te vernietigen.
2.7.4	Gedurende de bewaartermijn hebben klager of diens gemachtigde recht van inzage in het klachtdossier.

Klachtenformulier

Personalia

Naam	
Bedrijf	
Contractnummer	
Adres	
Postcode/ plaats	
Telefoonnummer	
e-mail	
Klachtomschrijving	
Datum waarop voorval plaatsvond	
Toelichting	