

PROCEDURE VOOR DE AFHANDELING VAN KLACHTEN,
UITVOERING VAN CORRIGERENDE EN PREVENTIEVE MAATREGELEN
WORK2WORK REINTEGRATIE B.V.

1. inleiding

Van allerlei kanten, extern en intern alsmede bij de uitvoering en evaluaties van de dienstverlening, kunnen signalen komen die aanleiding kunnen zijn tot herbezinning op de aard en uitvoering van deze dienstverlening door Work 2 Work Re-integratie B.V. Alle medewerkers kunnen dergelijke signalen opvangen. Deze behoeven niet persé als klacht geformuleerd te zijn. Ook opmerkingen of suggesties worden in deze procedure betrokken.

“Klachten” kunnen afkomstig zijn van opdrachtgevende instanties, zoals verzekeraars (verzekeringsmaatschappij of UWV) of bedrijven, of van personen als opdrachtgever. Het gaat dan ofwel om zakelijke aspecten die voortkomen uit de met die opdrachtgevers afgesloten overeenkomsten en/of om belangrijke signalen betreffende de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

Deze klachten dienen onderscheiden te worden van een geschil, waarbij het gaat om de juridische aspecten terwijl de kwaliteit van de dienstverlening bij onderzoek goed kan blijken te zijn. Echter ook een verschil in inzicht hierover tussen cliënt en Work 2 Work Re-integratie B.V. kan van een klacht voeren tot een geschil. Ook hierin zitten leermomenten betreffende de aard en kwaliteit van de contracten en andere overeenkomsten.

In geval van klachten van individuele opdrachtgevers kunnen deze veelal onderscheiden worden in klachten door onenigheid over de beoordeling van geschiktheid voor bepaalde functies, over de advisering inzake medische of arbeidsdeskundige reïntegratie aspecten van werk of (beoogde) werkplek enerzijds en over klachten ter zake van de bejegening door Work 2 Work Re-integratie B.V. -medewerkers anderzijds. Alle klachten kunnen signalen leveren die kunnen leiden tot het vermijden van fouten en onzorgvuldigheden en kunnen hierdoor een belangrijke bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering.

2. doel

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij de behandeling van klachten van klanten, en ook van kritische opmerkingen en suggesties, uitgaande van principes van toegankelijkheid, eenvoud, trekken van lering, doelmatig en doeltreffende kwaliteitsverbetering. Doel van deze procedure is dus tevens het gestructureerd en eenduidig in de dienstverlening doorvoeren van correcties en zo mogelijk van preventieve maatregelen ter verbetering van de uitvoering van de dienstverlening.

3. definities

- 3.1 Klacht: ruim op te vatten begrip van opmerkingen met de suggestie van een (veronderstelde) tekortkoming van Work 2 Work Re-integratie B.V. tot aan een formele als zodanig benoemde klacht, volgend uit het (verondersteld) niet nakomen van met de cliënt gemaakte afspraken of een (vermeende) ondoeltreffendheid, ondoelmatigheid of onjuistheid van dienstverlening, dan wel volgend uit een gedraging van een medewerker, waarover de cliënt (opdrachtgever) op- of aanmerkingen heeft dan wel reclameert.
- 3.2 Klachtenregister: registratie van de ontvangst, afhandeling en resultaat van de klachten

4. toepassingsgebied

Deze procedure heeft betrekking op de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van signalen, onder andere opmerkingen, suggesties en klachten van cliënten, die kunnen leiden tot verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening.

5. werkwijzen

5.1. ontvangst klachten

- 5.1.1 Op- en aanmerkingen, suggesties voor verbeteringen en eventuele klachten kunnen mondeling, telefonisch of schriftelijk opgegeven worden. Alle medewerkers van Work 2 Work Re-integratie B.V. kunnen deze mondelinge of telefonische berichten (klachten) in ontvangst nemen. Cliënten worden geadviseerd zelf hun op- of aanmerkingen c.q. klacht(en) schriftelijk in te dienen. Indien dit niet mogelijk is zal de ontvangende medewerker de klacht op schrift (vormvrij) vastleggen.
- 5.1.2 In geval van een opmerking die feitelijk geen klacht is, maar bijvoorbeeld meer een onduidelijkheid of verzoek om (meer) informatie en bij eenvoudige problemen is de ontvangende medewerker bevoegd de zaak zelf af te handelen. De medewerker rapporteert hierover (vormvrij) aan De Directie.
- 5.1.3 Uiterlijk na drie werkdagen worden cliënten schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht ontvangen is en wel of niet in behandeling wordt genomen. De afhandeling van de klacht zal na ontvangst binnen een termijn van twee tot vier weken plaatsvinden waarna berichtgeving aan de klager volgt.
- 5.1.4 De ontvangende medewerker stuurt de klacht aan de directie, die verantwoordelijk is voor de procedure. Deze nummert de klacht per jaar en registreert deze in een klachtenregister.
- 5.1.5 De directie beslist of de klacht afdoende is behandeld of verder in behandeling wordt genomen op basis van de navolgende richtlijnen:
 - Klachten worden alleen in behandeling genomen wanneer deze direct van of namens opdrachtgevers worden ontvangen.
 - Klachten van (ex-)opdrachtgevers, waarmee geen dienstverleningsverhouding meer bestaat, worden alleen in behandeling genomen als het klachten over gedragingen betreffen.
 - Klachten van tuchtrechtelijke aard vallen buiten deze procedure. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen laat de directie aan de klager hierover per omgaande berichten.
- 5.1.6 De directie beslist zo nodig wie de klacht verder behandelt en, afhankelijk van de aard en complexiteit. De termijn die hiervoor gesteld kan worden na ontvangst van de klacht kan variëren van twee tot vier weken. Indien van toepassing: schat de directie de hoogte van een eventueel claimbedrag en indien dit bedrag hoger dan 500,- euro is, laat deze de uitvoerende opdrachtnemers direct met hun (rechtsbijstand-, c.q. schade-) verzekeraar overleggen.
- 5.1.7 De directie bewaakt de afhandelingstermijn van twee tot vier weken van de procedure en met name de berichtgeving aan de klager binnen de vastgestelde termijn.

5.2. analyse en afhandeling van klachten

- 5.2.1 De aangewezen medewerker analyseert de klacht, met gebruikmaking van alle relevante informatie uit de verschillende registraties, eventueel wederhoor bij een medewerker en legt de bevindingen vormvrij vast, met een advies omtrent ge- of ongegrond zijn van de klacht en met indien van toepassing suggesties omtrent de

- afhandeling en eventuele corrigerende en/of preventieve acties. De medewerker overhandigt het klachtendossier aan de directie.
- 5.2.2 De directie beslist of de klacht gegrond of ongegrond te achten is. De directie beslist, met in acht name van de relatie met de desbetreffende klant, over de wijze van afhandeling van de klacht. Hierbij geeft de directie tevens aan wie de klager/klaagster op de hoogte zal brengen van de afhandeling en op welke wijze; in het algemeen schriftelijk.
- 5.2.3 De directie laat de afhandeling van de klacht schriftelijk vastleggen.
- 5.2.4 Indien de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager is, wordt deze gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de instantie die de financiën voor deze opdrachten verstrekt.
- 5.2.5 Alle afgehandelde klachten worden in het intern overleg tussen de samenwerkende deskundigen, voor feedback en lering, besproken. Indien deze interne bespreking leidt tot consensus van de deskundigen of overige medewerkers omtrent corrigerende of preventieve maatregelen, worden deze direct aan de directie voorgesteld. De directie weegt deze voorstellen tegen overwegingen van bedrijfsvoering en beslist. De beslissing wordt in het intern overleg of per interne notitie bekend gemaakt en de corrigerende of preventieve maatregelen worden schriftelijk vastgelegd. De directie zorgt voor de verspreiding van de (schriftelijke) wijzigingen in de betreffende documentatie over de betrokken medewerkers.

5.3. registratie, evaluatie en bijstelling (cybernetisch model)

- 5.3.1 De directie laat de gegevens vastleggen en archiveren.
- 5.3.2 Het Klachtenregister wordt tenminste jaarlijks door de directie besproken en daarbij worden met name de (eventueel) genomen corrigerende en preventieve maatregelen op juistheid, doeltreffend- en doelmatigheid beoordeeld. Zo nodig vindt terugkoppeling plaats naar de deskundigen en worden maatregelen bijgesteld.

6. samenvatting

Alle medewerkers kunnen klachten in ontvangst nemen. De ontvangende medewerker kan de "klacht" zelf afhandelen en stuurt deze in ieder geval schriftelijk aan de directie. De directie beslist of de klacht verder in behandeling wordt genomen en laat bij schadeclaims de schadeverzekeraar(s) informeren. Indien niet, ontvangt de klager schriftelijk bericht.

De directie bepaalt op basis van de soort klacht welke medewerker de klacht het beste kan onderzoeken en stelt de afhandelingstermijn. De medewerker analyseert de klacht en legt de bevindingen vormvrij vast. De directie beoordeelt of de klacht gegrond is en beslist over de wijze van afhandeling. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd. Alle klachten worden in intern overleg besproken, om corrigerende en/of preventieve maatregelen door te voeren, ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

© 2022 **Work 2 Work Re-integratie B.V.** - Lisse
Laatste versie: 1 januari 2022.

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, Work 2 Work Re-integratie B.V., niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. Acief IRO is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoeding voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16b Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the written permission of Work 2 Work Re-integratie B.V. ©.