

## **KLACHTENREGLEMENT** **Gezond Werken Langstraat B.V.** **(nader te noemen GWL )**

### **Doel**

Doel van het Klachtenmanagement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Toepassingsgebied**

Het Klachtenmanagementsysteem is bedoeld voor alle uitingen van ongenoegen over contacten met GWL die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### **Werking**

De praktische toepassing van het Klachtenmanagementsysteem is geregeld in het Klachtenreglement GWL en het klachtenformulier GWL (voor intern gebruik).

## **Klachtenreglement**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a: Gezond Werken Langstraat B.V.. hierna te noemen als: GWL het leveren van dienstverlening op het gebied van adviezen voor Verzuiminterventie, HRM advisering, Reïntegratie, Fysiotherapie en Wellness
- b: de directie: de dagelijkse directie van GWL
- c: de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

### **Artikel 2**

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop GWL of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van GWL, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij GWL

### **Artikel 3**

GWL draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

### **Artikel 4**

- De directie is belast met de behandeling van klachten.
- Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die één van de leden van de directie betreft, handelen de andere directieleden deze klacht af.

### **Artikel**

- Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum

- korte omschrijving van de klacht
- ondertekening

- Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

### **Artikel 6**

Zodra GWL naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

### **Artikel 7**

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
- De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan) en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

- Human Resource Management
- Arbeid & Gezondheid
- Reïntegratie en Outplacement

#### **Artikel 8**

- GWL is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet GWL maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- GWL is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 9**

- Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker samen op het klachten formulier. De klachtenbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
- GWL stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door GWL bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.
- Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door GWL bepaald.
- Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door GWL wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- GWL kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.
- De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan GWL besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

#### **Artikel 10**

GWL handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. GWL kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijk mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

#### **Artikel 11**

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van GWL te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt GWL de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

#### **Artikel 12**

GWL stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die GWL daaraan verbindt. GWL peilt de tevredenheid van de klager.

Als de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtenbehandelaar of aanvullend intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het 'Klachtenformulier GWL'. Bij de schriftelijke kennisgeving wordt de klager door GWL gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de tot klachtafhandeling bevoegde Beroepsvereniging of Consumentenbond.

#### **Artikel 13**

De klachtenbehandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier van GWL.

#### **Artikel 14**

GWL draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn en of de corrigerende danwel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

#### **Artikel 15**

Dit reglement treedt in werking op 24 augustus 2007.

#### **Artikel 16**

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement GWL".