

Toepassingsgebied: alle uitingen van ongenoegen over contacten met Robait2Work die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de cliënt en aan de (eigen) medewerkers.

Doel

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

1. Ontvangst en registratie van een klacht

De klager kan zijn klacht op diverse wijzen aan Robait2Work kenbaar maken: mondeling en schriftelijk. De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage gearhiveerd. De ontvanger neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. Het re-integratiebedrijf dient ten aanzien van bij hem aangemelde UWV-cliënten, indien daar sprake van is, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over: • Het totale aantal ingediende klachten; • Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen; • Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld; • Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen; • Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

2. Bepalen klachtafhandelaar

Bij Robait2Work is de klachtafhandelaar Alex van der Meer. Bij verhindering wordt hiervoor een externe geschikte partij aangesteld.

3. Bevestiging

De klachtafhandelaar 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.

4. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling en de cliënt zal daarbij in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.

5. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de klachtafhandelaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd.

6. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen een week na het oplossen van de klacht. Het totale traject vanaf aanmelden tot afhandeling van de klacht mag maximaal 4 weken in beslag nemen.

7. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met betrokkenen die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd.

8. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, 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.

9. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Voorbeelden hiervan zijn: de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. Wanneer nodig 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)