

Klachtenreglement

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met COACHINGSWIJS B.V. die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

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 schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht en de datum van ontvangst van de klacht, op het standaard klachtenformulier. 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.

2. Bepalen klachtafhandelaar

COACHINGSWIJS B.V. stelt een klachtafhandelaar aan. Dit kan de manager van de betrokken medewerker zijn; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces. De afhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de afhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

3. Bevestiging

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken na de ontvangstdatum van de klacht, 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 klacht is in elk geval binnen 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

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 zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht, uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum van de klacht, hiervan op de hoogte gesteld. Bij deze mededeling wordt een uitgebreide onderbouwing van het besluit de klacht niet in behandeling te nemen, gevoegd.

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 verantwoordelijke - 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. Zulks binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar 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.

6. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

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 diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

8. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtenafhandelaar 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.

9. 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. 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).