



Daalwijkdreef 25
1103 AD Amsterdam
T 088 1331177
info@kwiek.nu
www.kwiek.nu

Klachtenregeling 2023

Amsterdam, april 2023

Klachtenregeling van Kwiek

Inleiding

U mag ervan uitgaan dat wij als arbodienstverlener ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en medewerkers en voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wanneer u een klacht heeft, is in eerste instantie deze interne klachtenregeling van toepassing. Wat ons betreft begint dit met een goed gesprek. Het is de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de persoon waar u een klacht over heeft of, als u dat prettiger vindt, met een andere collega van Kwiek. Wij zijn altijd bereid om hiervoor tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van de onderliggende klachtenregeling.

Algemeen

Bij Kwiek hebben wij een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en de afhandeling. Bij de klachtenregeling van Kwiek worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Kwiek en de indien noodzakelijke volgende stappen.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via klachten@kwiek.nu en via ons telefoonnummer van het medisch secretariaat.

Uitzonderingen

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over een afgegeven advies van een bedrijfsarts of een second opinion. Hiervoor kunt u direct contact opnemen met uw contactpersoon van Kwiek.

Artikel 1

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Artikel 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

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 24.00 u

Artikel 3

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

Artikel 4

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).

Artikel 5

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenfunctionaris, hij/zij is de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling; tenzij hij/zij degene is tot wie de klacht zich in persoon richt. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 6

De functionaris onderzoekt de klacht door zo veel mogelijk feiten en omstandigheden omtrent de klacht te verzamelen. Hiertoe kan de functionaris contact opnemen met de klager om toelichting te vragen, maar ook met collega's of werkgever van klager.

Indien dit door klager of de klachtenfunctionaris wordt gewenst, vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Kwiek aanwezig. De functionaris zal notities maken van het gesprek.

Tijdens het 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.

Op basis van de bevindingen en de uitkomst van het eventuele gesprek, wordt de klacht beoordeeld en maakt de functionaris vervolgens een beslissing. Deze beslissing wordt de klager met redenen omkleed medegedeeld.

Artikel 7

De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtenfunctionaris waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Hierin staat ook de termijn waarbinnen de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen genomen worden. In het geval van overschrijding van deze termijn ontstaat een geschil. Klager neemt in dat geval contact op met de geschilleninstantie (zie artikel 8). Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht. Indien het onderzoek naar de klacht meer tijd vereist en de functionaris dit noodzakelijk acht, kan de functionaris meer tijd nemen en antwoorden binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 8

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht een 'geschil'. Klager kan dan binnen een maand een geschilprocedure starten bij de onafhankelijke externe geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie is een door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Hier vindt u meer informatie over de procedure bij de geschilleninstantie:

<https://app.klachtregeling.nl/>