

Werkinstructie klachtenafhandeling

Overwegende dat het met het oog op de aanvullende rechtsbescherming van klanten van Grip Verzuimservice wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Daarnaast leveren klachten ook veel verbeterinformatie op. Om die reden besluit Grip Verzuimservice de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1 (Definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk (bijvoorbeeld het klachtenformulier) van een persoon, waarin sprake is van een van de volgende aspecten:

- Bejegening: ongenoegen over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Grip Verzuimservice dan wel een door Grip Verzuimservice ingeschakelde derde.
- Procedureel: ongenoegen over gehanteerde procedures door een medewerker van Grip Verzuimservice.
- Inhoudelijk: ongenoegen over inhoudelijke beoordeling door een medewerker van Grip Verzuimservice.

De verantwoordelijke manager: de manager onder wie de klant of medewerker valt.

Artikel 2 (Voorwaarden)

1. Iedere belanghebbende binnen een door Grip Verzuimservice uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen. De klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend. Grip Verzuimservice heeft een formulier opgesteld voor het ondersteunen van de indiening van klachten.

Artikel 3 (Geen verplichting tot afhandeling klacht)

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- Die klacht reeds door een andere direct betrokken organisatie is/wordt behandeld, tenzij het belang van de klager met de extra behandeling is gediend;

www.grip-verzuimservice.nl

- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de verantwoordelijke manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4 (Klachtbehandeling)

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de manager. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest, in case de manager (een klacht over een manager wordt behandeld door de algemeen directeur). De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

Artikel 5 (Jaarlijkse analyse op trends)

Elk jaar wordt een klachtenanalyse opgesteld (in de directiebeoordeling).

Artikel 6 (Werkwijze)

X = tijdstip binnenkomen klacht

Nr.	Omschrijving	Verantwoordelijke	Termijn
1. Binnenkomen klacht	Een mondelinge of schriftelijke klacht wordt doorgegeven aan het directiesecretariaat. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste: 1. naam en adres van de klager 2. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt alsmede de datum waarop de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden 3. de persoon of afdeling waartegen de klacht is bedoeld.	Daar waar de klacht binnenkomt	X
2. Bevestigen klacht	De klacht wordt schriftelijk bevestigd.	Directiesecretariaat	X+1
3. Opstellen klachtendossier	Er wordt een klachtendossier opgesteld. In het klachtendossier is opgenomen: klachtenformulier, eventuele correspondentie (mail/brief) en de bevestigingsbrief. Het klachtendossier wordt aan de verantwoordelijke manager overgedragen. Ook wordt de klachtenbrief gescand en doorgestuurd aan de verantwoordelijke manager.	Directiesecretariaat	X+1
4. Hoor bij degene op wie de klacht betrekking heeft	De Manager bespreekt mondeling de klacht met degene op wie de klacht van toepassing is. Daarin wordt gevraagd naar de visie van de medewerker. De manager vraagt de medewerker deze visie via mail aan te leveren (eventueel met	Manager	X+2

	bewijsstukken). Manager neemt visie medewerker op in het klachtendossier.		
5. Wederhoor bij de indiener van de klacht	Manager bespreekt de klacht met indiener van de klacht (manager geeft in dat gesprek geen conclusie weer). Manager geeft aan binnen een week met een schriftelijke reactie te komen.	Manager	X+3
6. Terugkoppeling conclusie	Manager geeft in een brief de conclusie en de eventuele acties door aan de indiener. Ook de medewerker wordt op de hoogte gesteld. Schriftelijke conclusie wordt opgenomen in het klachtendossier.	Manager	X+4
7. Effectmeting	Manager belt de indiener twee weken na de schriftelijke conclusie om na te gaan of de afhandeling naar tevredenheid heeft plaatsgevonden. Manager legt dit vast op het klachtenformulier.	Manager	X+6
8. Archivering	De Manager levert het dossier in bij de het directiesecretariaat.	Manager	X+6
8. Archivering	Directiesecretariaat scant het dossier in en hangt het complete dossier onder de cliënt in Trackverzuim en plaatst dit op vertrouwelijk. Het fysieke dossier wordt opgeborgen in de klachten map.	Directiesecretariaat	X+7
8. Archivering	De kwaliteitscoördinator beoordeelt 1 x <i>per</i> 3 maanden of elke klacht conform het proces goed is afgehandeld en boekt de klacht in het register.	Kwaliteitscoördinator	X+8

Aldus vastgesteld te Hilversum, d.d. 06 maart 2013.

Mevrouw M. Marsden,

Directeur.

Klachtenformulier		
ALGEMEEN (in te vullen door directiesecretariaat)		
Naam indiener	_____	
Klant	_____	
Telefoonnummer	_____	
E-mail	_____	
Wijze van binnenkomen klacht (in te vullen door directiesecretariaat):		
Wijze	Datum	
<input type="checkbox"/> Per telefoon	_____	
<input type="checkbox"/> Per post	_____	
<input type="checkbox"/> Per e-mail	_____	
<input type="checkbox"/> Per Fax	_____	
<input type="checkbox"/> Overig	_____	
TYPE KLACHT (in te vullen door Manager):		
<input type="checkbox"/> Bejegening		
<input type="checkbox"/> Procedureel		
<input type="checkbox"/> Inhoud		
PROCEDURE (in te vullen door Manager):		
Datum versturen	_____	
bevestiging	_____	
Datum hoor medewerker	_____	
Datum wederhoor	_____	
indiener	_____	
Datum terugkoppeling	_____	
Datum effectmeting	_____	
OMSCHRIJVING HOOR MEDEWERKER (in te vullen door Manager):		

<input type="checkbox"/> Zie bijlagen		
OMSCHRIJVING WEDERHOOR INDIENER (in te vullen door Manager):		

<input type="checkbox"/> Zie bijlagen		
OORDEEL (in te vullen door MANAGER na hoor en wederhoor):		
<input type="checkbox"/> Ongegrond met de volgende reden:		
<input type="checkbox"/> Gegrond met de volgende reden:		
MAATREGEL(EN) TER VERBETERING (in te vullen door manager):		
Actie	Verantwoordelijke	Realisatiedatum

EFFECTMETING (in te vullen door manager):		
Resultaat effectiviteitmeting:		
DOSSIER EN ARCHIVERING (in te vullen door kwaliteitscoördinator):		
Opgehangen onder de cliënt?		
Dossier compleet?	_____	
Volgnummer?	_____	
Bijgeschreven in register?	_____	

Formulier 2: Ontvangstbevestiging

Onderwerp: Ontvangstbevestiging

Geachte,

Wij hebben onlangs van u een klacht ontvangen betreffende onze dienstverlening. In de bijlage treft u ter informatie een kopie aan van ons ontvangstformulier.

Uw klacht is in behandeling genomen en u zult binnen 3 weken een schriftelijk antwoord van Grip Verzuimservice. Ontvangen, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden vermeld.

Met vriendelijk groet,

Grip Verzuimservice
Marij Marsden
Directeur

Formulier 3: Definitieve Klachtafhandeling

Onderwerp: Definitieve Klachtafhandeling

Geachte,

U heeft van Grip Verzuimservice onlangs de afhandeling van uw klacht ontvangen.

Wij hebben u in de gelegenheid gesteld binnen een maand schriftelijk bezwaar te maken bij de directie van Grip Verzuimservice.

Tot op heden hebben wij geen bericht van u mogen ontvangen. Wij gaan ervan uit dat u het eens bent met de klachtafhandeling en wij sluiten hierbij de klachtenprocedure af.

Hopelijk is de afhandeling naar alle tevredenheid geweest.

Met vriendelijk groet,

Grip Verzuimservice
Marij Marsden
Directeur