

Klachtenreglement Eikema Reïntegratie (ER)

Uitgangspunten :

- bescherming en erkenning van de positie van cliënten en werknemers;
- vroegtijdige interventie voorkomt verstoorde verhoudingen;
- onderkenning feedbackfunctie van het klachtenreglement;
- laagdrempelig & toegankelijk.

Begripsbepaling

Artikel 1

a. klacht

een geuite ontevredenheid over de geleverde prestatie door een medewerker van ER vergeleken met het eigen verwachtingspatroon, welke niet weggenomen is of kan worden in het eerste contact daarover

b. klager

degene die gebruikt maakt van de diensten van ER

c. de medewerker van ER

degene die in dienst is van, of namens ER werkzaamheden verricht voor ER waartegen de klacht is gericht

d. klachtbehandeling

het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Doelstelling van het klachtenreglement

Artikel 2

het klachtenreglement heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde.

Het indienen van een klacht

Artikel 3

- a. degene die ontevreden is over de dienstverlening van ER dient hiertoe het ER-klachtenformulier volledig ingevuld en ondertekend toe te sturen aan het management van ER
- b. niet volledig ingevulde of niet ondertekende klachtenformulieren worden niet in behandeling genomen
- c. iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van ER
- d. de eerstverantwoordelijke voor het afhandelen van de klacht is de directeur

De klachtencommissie

Artikel 4

- a. de klachtencommissie bestaat minimaal uit de volgende functionarissen: de directeur en de financieel manager
- b. als de klacht te maken heeft met het functioneren van een arts of arbeidsdeskundige wordt aan de klachtencommissie een onafhankelijke deskundige uit de beroepsgroep toegevoegd.

Termijnen

Artikel 5

- a. klager ontvangt binnen 2 weken na het indienen van een schriftelijke klacht een bericht van ontvangst
- b. als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld
- c. klager ontvangt binnen 4 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie
- d. de klacht wordt binnen 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld waarbij de mogelijkheid bestaat deze termijn gemotiveerd te verlengen
- e. als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling staat de normale bezwaar- en beroepsprocedure open
- f. over de beslissing van de klachtencommissie kan derhalve niet schriftelijk worden gecommuniceerd met ER.

Ingangsdatum klachtenreglement

Artikel 6

- a. het ER klachtenreglement is van kracht m.i.v. 1 januari 2003
- b. degenen die op of na 1 juli 2002 gebruik maken van de diensten van ER kunnen eveneens een beroep doen op het klachtenreglement.
- c. Het ER klachtenreglement is per 1 oktober 2010 aangepast conform de normen met betrekking tot het Blik Op Werk Keurmerk.



Aldus opgesteld te Almere, 1 oktober 2010
J.W.G.D. Eikema, directeur
J.C.R. Eikema, financieel manager

Versie 4

Klachtenformulier Eikema Reïntegratie

1. Waarover wilt u een klacht indienen (kruis aan wat van toepassing is)

- telefonische bereikbaarheid/afhandeling
- juistheid/volledigheid van brieven en/of folders
- optreden van onze arts
- optreden van onze arbeidsdeskundige
- optreden van onze trajectbegeleider
- optreden van onze manager
- optreden van onze directeur
- optreden van 'overige' medewerkers
- anders, namelijk :

2. Wilt u, indien bekend, hier de datum en (eventueel) het tijdstip vermelden waarop het voorval zich voordeed:

- datum:
- tijdstip:

3. Indien u de naam kent van degene tegen wie u een klacht wilt indienen, dan kunt u die hier vermelden:

- naam:

4. kunt u hierna, en dat mag kort, aangeven waar uw klacht feitelijk over gaat:

-
-
-

5. op welke wijze zou u uw klacht afgehandeld willen zien?

- een gesprek met de betrokken medewerker
- een gesprek met de direct leidinggevende van de betrokken medewerker
- aanpassing van de procedure/tekst
- anders, namelijk:

6. wilt u over de afhandeling van uw klacht geïnformeerd worden?

- ja
- nee

7. vermeld hier uw naam, adres en telefoonnummer:

- naam :
- adres :
- telefoonnummer :
- handtekening :

Procedure:

U ontvangt binnen 2 weken na het indienen van een schriftelijke klacht een bericht van ontvangst.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

Klager ontvangt binnen 4 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie.

De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld waarbij de mogelijkheid bestaat deze termijn gemotiveerd te verlengen.

Als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling staat de normale bezwaar- en beroepsprocedure open.

Over de beslissing van de klachtencommissie kan derhalve niet schriftelijk worden gecommuniceerd met ER.

Stuur dit formulier volledig ingevuld en ondertekend naar:

Eikema Reïntegratie
t.a.v. de manager
Postbus 60320
1320 AJ Almere
o.v.v. 'klacht'

Versie 4 1-10-2010