

Reglement Afhandeling Klachten Remedium.

In het kader van de dienstverlening die Remedium ten behoeve van diverse opdrachtgevers aanbiedt, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan Remedium ter beschikking worden gesteld, houdt Remedium zich aan dit reglement ten aanzien van de afhandeling van klachten.

- 1) In dit reglement wordt onder een klacht verstaan: iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Remedium in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers en ingehuurde derden van Remedium, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Een uitzondering hierop zijn de klachten betreffende het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Voor dit soort zaken staan procedures bij het UWV en het medisch tuchtcollege.
- 2) Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Remedium dan wel door Remedium ingehuurde derden kan per mail (klachten@remedium.org) of schriftelijk worden gericht aan de directie van Remedium.
- 3) Mondelinge klachten zullen indien mogelijk onmiddellijk worden afgehandeld. Indien onmiddellijke afhandeling niet mogelijk is, zal worden verzocht om de klacht in te dienen als omschreven bij artikel 2 ten behoeve van de verdere afhandeling. Enkel op deze manier ingediende klachten worden als officiële klacht behandeld.
- 4) De binnengekomen klacht wordt vastgelegd op het klachtenregistratieformulier en doorgegeven aan de Kwaliteit- procesmanager van Remedium. Hij bewaakt het proces, zorgt dat de juiste stappen worden genomen en brengt de directie en andere benodigde personen op de hoogte en informeert hen tijdig in alles. De Kwaliteit- procesmanager bepaald wie de klacht afhandelt en registreert de klacht en de genomen stappen/beslissingen in het klachtenregister.
- 5) 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.
- 6) De klager zal binnen een termijn van maximaal tien werkdagen na indiening van de klacht een bevestiging toegezonden krijgen van de Kwaliteit- procesmanager van Remedium. In de bevestiging zal de datum waarop de klacht is binnengekomen, een korte samenvatting/omschrijving van de klacht en een beschrijving van de verdere procedure worden opgenomen.
- 7) In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder artikel 6 genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
- 8) Bij schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van *hoor- en wederhoor* worden toegepast. De medewerker van Remedium die de klacht afhandelt maakt een schriftelijk verslag van deze gelegenheid en zendt dit toe aan beide partijen.

- 9) De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de kwaliteitsmanager waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- 10) Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Remedium.
- 11) De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door Remedium, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van Remedium) de klacht toe te lichten aan de kwaliteitsmanager. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing 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 Remedium aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Remedium.
- 12) Tijdens het in artikel 11 bedoelde 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.
- 13) Indien het in artikel 11 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager zich ook wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie arbodiensten. Contact met de Geschillencommissie is mogelijk via Geschillencommissie Arbodiensten, p/a Secretariaat Wissenraet van Spaendonck, Postbus 90154, 5000 LG TILBURG.
- 14) De Kwaliteit- procesmanager van Remedium zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. De registratie van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de Kwaliteit- procesmanager en kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
- 15) De directie van Remedium behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door een lijnmanager, die niet direct bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn, is betrokken.

Dit reglement is van kracht vanaf 29 oktober 2013 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.