

## Klachtenreglement

---

### Inleiding

Iedereen die tijdens zijn of haar verzuim niet tevreden is met de manier waarop het verzuim wordt begeleid door iemand die voor du Gardijn Vitaal werkt kan hiervoor deze klachtenprocedure volgen. Degene wordt hierna de 'indiener' genoemd. De klacht kan in dit geval betrekking hebben op de dienstverlening, bijvoorbeeld prestaties, adviezen en beslissingen, gemaakt of genomen door één van onze medewerkers of ingeschakelde medewerkers.

Iedere medewerker kan dus ontvanger van een klacht zijn. Indien een klacht zich voordoet zal dit ten alle tijden eerst door de medewerker zelf worden opgepakt. De medewerker zal proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem weg te nemen. Indien dit niet voldoende zou zijn dan kan de indiener onderstaande officiële klachtenprocedure volgen.

### Wijze van indienen

De officiële klacht kan schriftelijk worden ingediend met eventuele bijlagen via:

Du Gardijn Vitaal  
T.a.v. Klachtenafhandeling  
Colosseum 1  
7521 PV ENSCHEDE

Indien de klacht is ingediend zal er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging worden verzonden met daarin de naam van de klachtenbehandelaar en de geschatte termijn voor een officiële reactie.

### Klachtenbehandeling

Voor een goede en zo snel mogelijke afhandeling van de klachten worden onderstaande stappen opgevolgd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling in te dienen zal de indiener altijd worden gevraagd de klacht alsnog schriftelijk te melden. Als een klacht binnenkomt zal deze altijd aan de directeur worden voorgelegd.
2. De directeur ontvangt de klachten en deze zullen worden geregistreerd in het klachtenoverzicht per jaar.
3. Afhankelijk van de aard en ernst van de klacht wijst de directeur een klachtenbehandelaar aan. Organisatorische klachten zullen door de Interne coördinator worden opgepakt, indien het een inhoudelijke klacht betreft zal dit door een collega worden opgepakt of indien noodzakelijk bij een extern persoon met voldoende verstand van zaken. De beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar ontvangt de klacht en eventuele bijlagen. De directeur is ook bevoegd om zelf de klacht te behandelen.

+

4. De behandelaar zal de klacht op de volgende punten oppakken en terugkoppelen:
  - a. Hoor en wederhoor toepassen tussen alle betrokken partijen.
  - b. Het beoordelen van de klacht en inventariseren welke wijzigingen er binnen de organisatie/werkwijze of andere zaken in gang moet worden gezet.
  - c. Bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is
  - d. Het opstellen van een schriftelijke reactie
5. De klachtenbehandelaar zal de reactie voorleggen aan de directeur welke uiteindelijk een terugkoppeling zal geven aan de indiener.
6. De indiener van de klacht ontvangt in ieder geval binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een reactie.
7. Indien de klacht een incident betreft zal de directeur dit binnen 2 weken melden aan de indiener.
8. Betreft de klacht een aanpassing in de werkwijze dan zal de directeur dit binnen 2 weken na reactie implementeren binnen de organisatie.
9. Zodra de reactie en de vervolgstapen volledig zijn afgerond zal de klacht worden gearcheveerd. Indien de klacht privacygevoelige informatie bevat, bijvoorbeeld medische gegevens, dan zullen deze worden verwijderd uit de klacht alvorens deze zal worden gearcheveerd.
10. De Intern coördinator zal de klachten jaarlijks evalueren en waar nodig rapporteren inclusief de aanbevelingen om lange termijn problemen voor te blijven.

#### **Klacht niet naar wens afgehandeld**

Indien de indiener zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, dan kan hij dit telefonisch melden bij de behandelaar. De indiener krijgt de mogelijkheid om de klacht toe te lichten waarbij er door de behandelaar wordt bepaald of de klacht opnieuw in behandeling zal worden genomen, hierna wordt er een tweede behandelaar aangewezen door de directeur die bovengenoemde procedure ook zal volgen.

Is er na deze procedure nog geen afhandeling naar tevredenheid van de indiener dan kan de indiener zich in het uiterste geval melden bij de Geschillen commissie Arbodiensten.

Dit doet u via:

<https://www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling>

De indiener betaald bij het indienen van de vergoeding een bedrag van € 75,- aan de geschillencommissie. Wordt de klacht gegrond verklaard dan krijgt de indiener dit bedrag retour.

- + Bevat de klacht een onenigheid welke is ontstaan over het advies vanuit du Gardijn Verzuimmanagement BV over uw arbeidsongeschiktheid, re-integratie inspanningen of passend werk dan zal de reactie naar de indiener zijn dat in dit geval de klachtenprocedure niet van toepassing is en zal het advies worden gegeven een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV.

**Vragen**

Heeft u vragen over dit klachtenreglement of de behandeling van uw klacht dan kunt u deze mailen naar [vitaal@dugardijn.nl](mailto:vitaal@dugardijn.nl).