

Klachtenreglement

Wij doen ons werk met de uiterste zorg. Helaas kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Dit horen wij dan graag zodat wij zo snel mogelijk een passende oplossing kunnen vinden. Daarvoor kunt u contact opnemen met uw vaste casemanager. Ook suggesties ter verbetering van onze dienstverlening ontvangen wij graag. Indien u een formele klacht wilt indienen kan dit bij ons op onderstaande wijze.

Proces van klachtafhandeling

De directie monitort vanaf binnenkomst van de klacht het proces en de daar bijhorende termijnen. Uw klacht, het onderzoek, de besluitvorming en de interne en externe communicatie met betrekking tot uw klacht worden gedocumenteerd en jaarlijks door de directie geëvalueerd. Er wordt verslag gedaan van het aantal, aard en beoordeling van de ingediende klachten.

Onafhankelijkheid en besluitvorming

De beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft. Indien bij u gerechtvaardigde twijfel bestaat aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid dient u dit voorafgaand aan de klachtbehandeling aan te geven. Er zal dan in overleg met u een andere behandelaar worden aangewezen.

Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling melden bij uw vaste casemanager. De casemanager zal u verzoeken de klacht schriftelijk in te dienen t.a.v. Virgil Flood. Dat kan per e-mail naar: klachten.lelystad@verdigroep.nl

Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de directie. De directie zal hoor en wederhoor toepassen. De directie neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact met u op. U dient dan alle relevante informatie voor de klachtafhandeling aan te melden en aan te leveren. Daarnaast heeft de directie overleg met betrokkene(n) binnen JA-Groep Arbo Verzuimmanagement B.V. U wordt tussentijds geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van uw klacht.

Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. De uitspraak volgt uiterlijk 3 weken nadat u de klacht heeft ingediend. U ontvangt een schriftelijke terugkoppeling van de motivering van de uitspraak. Hierin wordt onderbouwt tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissing is genomen.

Maatregelen

Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties JA-Groep Arbo Verzuimmanagement B.V. zal doorvoeren en binnen welke termijn dit wordt gerealiseerd. De directie ziet erop toe dat de maatregelen tijdig worden uitgevoerd. Indien gewenst

ontvangt u van de directie een bevestiging van de realisatie van de maatregelen binnen de gestelde termijn.

Oneens met de uitspraak of maatregelen

Wanneer u het met de uitspraak of voorgestelde maatregelen oneens bent, kunt u binnen 14 dagen na ontvangst van de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van JA-Groep Arbo Verzuimmanagement B.V. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen 14 dagen na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

Niet tevreden met klachtafhandeling

Indien u na het bezwaar niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Arbodiensten, de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of bij Stichting Register Arbeidsdeskundigen.

Uitsluiting voor de klachtenprocedure

Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. Uw vaste casemanager kan u hierover meer informatie verstrekken. Voor meer informatie kunt u ook (de website van) het UWV raad plegen.