

KLACHTENREGLEMENT

Algemeen

Dit klachtenreglement beoogt:

- a) werknemers een laagdrempelige mogelijkheid te bieden hun klachten kenbaar te maken en een behoorlijke afhandeling van klachten te waarborgen;
- b) het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen;
- c) recht doen aan de belangen van de individuele klager en beklagde;
- d) het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als een mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanningen. Evenmin worden adviezen, gegeven aan een werkgever, inhoudelijk heroverwogen of beoordeeld. VPP behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een second opinion.

VPP	:	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid VerzuimPreventPlus, statutair gevestigd te Sliedrecht;
Klachtbehandelaar	:	de verantwoordelijke persoon voor het afhandelen van klachten binnen VPP;
Klacht	:	iedere uitlating van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van VPP in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van VPP, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die een financiële claim betreffen, klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts of klachten die betrekking hebben op andere dienstverlening dan arbodienstverlening;
Klager	:	iedere belanghebbende die gebruik maakt van de dienstverlening van VPP;
Werkdag	:	iedere dag van de week met uitzondering van de zaterdag en de zondag alsmede de erkende, nationale feestdagen.

Artikel 1: Recht van klager op bijstand tijdens de klachtprocedure

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van deze klachtenprocedure laten bijstaan door een aan te wijzen deskundige. De betreffende deskundige dient, tenzij de klager wordt bijgestaan door een advocaat, op eerste verzoek een deugdelijke en volledige volmacht aan VPP te overleggen.

Artikel 2: Ontvangstbevestiging en klachtbehandelaar

De klacht wordt na ontvangst door VPP voorgelegd aan de klachtbehandelaar. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht waarin ook wordt aangegeven wie de klacht bij VPP zal behandelen.

Artikel 3: Klachtanalyse

De klachtbehandelaar zal de klacht analyseren en beoordelen:

- a) of de klager ontvankelijk is in zijn of haar klacht;
- b) of (nadere) informatie nodig is om de klacht goed te kunnen behandelen en zo nodig die (nadere) informatie inwinnen bij de klager en/of beklagde;
- c) of de klacht (on)gegrond is;

Daarna zal de klachtbehandelaar een schriftelijke reactie opstellen ten behoeve van de klager naar aanleiding van de door hem of haar ingediende klacht.

Artikel 4: Termijn behandeling

De klachtbehandelaar zal uiterlijk binnen één maand nadat de ontvangstbevestiging aan klager is verstuurd het (voorlopige) inhoudelijk oordeel aan klager toezenden en, als de klacht gegrond wordt verklaard, zijn voorgestelde maatregelen teneinde de klacht op te lossen aan klager voorleggen. Als (nadere) informatie voor de behandeling van de klacht moet worden ingewonnen, kan de hiervoor genoemde termijn door de klachtbehandelaar worden verlengd. Van een verlenging van de behandelingstermijn zal de klachtbehandelaar de klager schriftelijk in kennis stellen waarbij moet worden aangegeven wanneer het (voorlopige) inhoudelijk oordeel kan worden verwacht.

Artikel 5: Mondelinge behandeling

Nadat de klachtbehandelaar het (voorlopige) inhoudelijke oordeel over de klacht aan klager heeft toegezonden, wordt klager door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld om ten aanzien van zijn/haar klacht en het (voorlopige) inhoudelijk oordeel te worden gehoord. De mondelinge behandeling kan, naar keuze van klager, telefonisch dan wel op kantoor van VPP plaatsvinden. Klager dient binnen tien werkdagen na verzending van het (voorlopige) inhoudelijk oordeel aan te geven of hij van dit recht gebruik wenst te maken. In het bevestigende geval wordt op de kortst mogelijke termijn een mondelinge behandeling gepland. Ziet klager af van dit recht of reageert hij/zij niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan zal geen mondelinge behandeling plaatsvinden. Als dat door beide partijen nuttig wordt geacht, zal de individuele medewerker van VPP op wie de klacht betrekking heeft, bij de mondelinge behandeling aanwezig zijn.

Artikel 6: Definitieve beslissing

Uiterlijk één maand na de mondelinge behandeling of, in het geval klager geen gebruik maakt van het recht op een mondelinge behandeling of als hij/zij niet binnen de termijn als bedoeld in artikel 5 reageert, zal de klachtbehandelaar het definitieve oordeel met betrekking tot de klacht schriftelijk aan de klager toezenden.

Artikel 7: Onderbouwing door klager

Van klager mag worden verwacht dat hij/zij de klacht motiveert en met de nodige bewijsstukken onderbouwt. Als klager, ook na daartoe door de klachtbehandelaar te zijn uitgenodigd, naar het oordeel van de klachtbehandelaar de klacht niet of niet voldoende onderbouwt, kan dit leiden tot afwijzing van de klacht.

Artikel 8: Geschillencommissie

Bij toezending van het definitieve oordeel wordt klager door de klachtbehandelaar gewezen op de mogelijkheid om zich - als klager het met het definitieve oordeel oneens is - te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten, waarbij VPP is aangesloten.

Artikel 9: Kosten klachtprocedure

Eventueel door klager gemaakte of te maken kosten in verband met de klachtbehandeling door de klachtbehandelaar, waaronder begrepen maar niet beperkt tot reis- en verletkosten in verband met het bijwonen van mondelinge behandeling, komen niet voor vergoeding in aanmerking.