

Klachtenprotocol Maatwerk

Wij van Maatwerk streven ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Toch kan het wel eens anders lopen en kunt u ontevreden zijn over de gang van zaken. Wij vinden het belangrijk om samen met u na te gaan waardoor u ontevreden bent en te bekijken wat wij eraan kunnen doen. Elke klacht wordt door ons vertrouwelijk behandeld.

Procedure

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen aan: klachten@maatwerkarbeidsadvies.nl. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vermeldt u in uw klacht:

- Uw gegevens (aanhef, naam, adres, bedrijf en telefoonnummer).
- De omschrijving van uw klacht.
- Wanneer uw klacht is ontstaan.
- Indien uw klacht over iemand gaat, de naam van de persoon waarover u een klacht wilt indienen.
- Hoe u het liefst heeft dat wij contact met u opnemen (per e-mail of telefoon)?

2. Ontvangstbevestiging

Wij zullen uw klacht in ons systeem registreren en verder behandelen. Binnen vijf werkdagen nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons.

3. Behandeling klacht

Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de klachtbehandelaar. Binnen Maatwerk heeft de kwaliteitsmanager de rol van klachtbehandelaar. Indien uw klacht over de kwaliteitsmanager gaat, dan zal een (ander) directielid optreden als klachtbehandelaar. Het is mogelijk dat de klachtbehandelaar contact met u opneemt voor aanvullende informatie.

4. Uitkomst

Binnen vijftien werkdagen nadat u de ontvangstbevestiging heeft ontvangen, krijgt u van de klachtbehandelaar schriftelijk de uitkomst van de afhandeling van uw klacht. De uitkomst is gebaseerd op de verzamelde informatie. Mocht, gezien de aard en de ernst van uw klacht, aanvullende tijd nodig zijn voor een zorgvuldige behandeling, dan informeren wij u hier tijdig over.

Uw klacht en de uitkomst daarvan wordt opgeslagen in ons klachtendossier. Het klachtendossier wordt jaarlijks geëvalueerd. Deze evaluatie helpt ons om de organisatie te verbeteren.

5. Niet eens met de uitkomst?

Als u zich niet kunt vinden in de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, dan kunt u binnen één maand na bekendmaking van de uitkomst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Maatwerk. U kunt uw bezwaar mondeling toelichten. Dit kan telefonisch of in een onderling gesprek. De directie van Maatwerk zal ook de betrokken medewerkers van Maatwerk horen. Binnen één maand ontvangt u van de directie een schriftelijk bericht over de uitkomst van uw bezwaar.

Uw bezwaar en de uitkomst daarvan wordt ook opgeslagen in ons klachtendossier en meegenomen in de jaarlijkse evaluatie.

6. Vervolgopties

Wanneer u vervolgens van mening bent dat de afhandeling van uw klacht wederom niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u het volgende doen:

- ***Niet-medisch inhoudelijke klacht***
Betreft het een niet-medisch inhoudelijke klacht, dan kunt u zich binnen één maand na afhandeling van uw klacht richten tot de Geschillencommissie Arbodienstverlening via: www.klachtenregeling.nl
- ***Klacht over het professioneel handelen van een arts***
Betreft het een klacht over het professioneel handelen van een arts, dan kunt u zich richten tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Voor meer informatie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
- ***Klacht over aanstellingskeuringen***
Betreft het een klacht over een aanstellingskeuring, dan kunt u terecht bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA) via www.aanstellingskeuringen.nl

Uitzonderingen

Wanneer u het niet eens bent met het door ons gegeven advies over de arbeids(on)geschiktheid, maar ook als u de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of een oordeel wilt over passend werk binnen het bedrijf, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is de klachtenprocedure niet van toepassing.

Houdt u er rekening mee dat u geen klacht kunt indienen als u het niet eens bent met het advies van de bedrijfsarts. Mocht u het niet eens zijn met de bedrijfsarts, neemt u dan alstublieft contact op met uw casemanager. Hij of zij zal in dat geval u uw verdere opties uitleggen en met u naar een gepaste oplossing zoeken.