

KLACHTENREGLEMENT HV REINTEGRATIE & ZORG

Artikel 1. Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een uiting van ontevredenheid

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedragingen dan wel uitlatingen, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden

Artikel 2. Indiening van een klacht

- 2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van HV Reïntegratie & Zorg, bij de uitoefening van hun werkzaamheden, jegens hem of haar zich hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij HV Reïntegratie & Zorg.
- 2.2. Onder medewerkers van HV Reïntegratie & Zorg, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van HV Reïntegratie & Zorg werkzaamheden ten behoeve van klanten van HV Reïntegratie & Zorg hebben verricht.
- 2.3. Een klacht kan schriftelijk en mondeling bij HV Reïntegratie & Zorg worden ingediend.
Mondelinge klachten:
De medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld nadat, indien wenselijk intern is overlegd.
De klachten wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier.
- 2.4. Voor de behandeling van de klacht, en registratie in het klachtenmanagementsysteem, zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 1. de naam, geboortedatum en adres van de betrokkene;
 2. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
 3. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 4. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 2.5. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

- 3.1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.
- 3.2. De ontvangstbevestiging bevat:
 1. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 2. een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 3. een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
 4. de vermelding van de contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Artikel 4. Wijze van afhandeling

- 4.1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedraging dan wel uitlating niet betrokken is geweest. In geval van betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door de directie.
- 4.2. HV Reïntegratie & Zorg is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 1. zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
 2. zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 4.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.
- 4.4. Aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- 4.5. HV Reïntegratie & Zorg stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 4.6. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.7. HV Reïntegratie & Zorg handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
- 4.8. HV Reïntegratie & Zorg kan de afhandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.
- 4.9. HV Reïntegratie & Zorg stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 5. Registratie

- 5.1. HV Reïntegratie & Zorg draagt zorg voor een registratie van de klachten in het klachtenmanagementsysteem. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, het aantal klachten dat in behandeling is genomen, de doorlooptijd, alsmede de naar aanleiding van de klachten getroffen maatregelen. Tevens bevat deze registratie het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen. De klachten zijn gecategoriseerd in: betrouwbaarheid, deskundigheid, inlevend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid en overig.
- 5.2. HV Reïntegratie & Zorg zendt op verzoek eens per kwartaal aan opdrachtgevers een evaluatierapport met de voor hen relevante registratie van behandelde klachten.

Artikel 6. Melding opdrachtgever

- 6.1 een klacht moet worden gemeld aan de opdrachtgever en wordt opgenomen in het dossier;
- 6.2 In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de opdrachtgever.

Artikel 7. Slotbepalingen

- 7.1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op de kantoren van HV Reïntegratie & Zorg.
- 7.2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een exemplaar van dit reglement verschaft.
- 7.3. Dit reglement treedt in werking met ingang van 14 oktober 2010.