

Klachtenreglement Attension

Inleiding

Een klacht is de schriftelijke melding, ongeacht de wijze van verzending, van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Attension in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Attension, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Dit met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Als klanten en/of medewerkers van klanten die te maken hebben met de dienstverlening van Attension klachten hebben, of op een of andere wijze ontevreden zijn over (medewerkers van) Attension, kunnen zij rechtstreeks of via de werkgever een klacht indienen.

Als klanten en/of medewerkers van klanten het niet eens zijn met een medisch inhoudelijke beslissing van de bedrijfsarts over de (mate van) arbeidsongeschiktheid, bestaat de mogelijkheid om een deskundigenoordeel (second opinion) aan te vragen bij het UWV. De klachtenprocedure is hiervoor dan ook niet bedoeld.

De directie van Attension is klachteigenaar en verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor het analyseren van alle ontvangen klachten en het initiëren van verbeteracties in het kader van de directiebeoordeling.

Werkwijze

Melding klacht

Alle medewerkers van Attension kunnen een klacht in ontvangst nemen. Indien de klacht telefonisch wordt geuit, zal de medewerker de klager verzoeken zijn klacht schriftelijk aan Attension te richten.

Registreren klacht

De klachtontvanger registreert de klacht op het formulier kwaliteitsmelding en stuurt dit naar de directie, onder gelijktijdige kopieverlening aan de kwaliteitsmanager. De volgende items worden altijd op het formulier kwaliteitsmelding geregistreerd:

1. Ontvangstdatum van klacht
2. Naam klager
3. Naam werkgever
4. Telefoonnummer klager
5. Meldingsnummer
6. Omschrijving of aard van de klacht
7. Oorza(a)k(en) van de klacht
8. Getroffen maatregelen
9. Datum van afhandeling

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door één of meerdere door hem aan te wijzen deskundigen.

Afhandelen klacht

Binnen een periode van vijf werkdagen informeert de klachteigenaar de klager of en zo ja, dat de klacht in behandeling is genomen. De klager wordt door de klachteigenaar in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten. Indien beide partijen dit wensen, vindt deze toelichting plaats in een gesprek. Tijdens het gesprek kan aan klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager ontvangt dan binnen twee weken een definitief besluit van de directie van Attension.

De directie (klachteigenaar) neemt vervolgens alle noodzakelijke maatregelen om de klacht binnen een redelijke termijn en naar tevredenheid van de klager af te handelen.

Voortgangsbewaking

De directie (klachteigenaar) bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.

De termijn voor het afhandelen van een klacht en het informeren van de klager is drie weken. Hiervan kan worden afgeweken, indien de reden van vertraging is geformuleerd op het klachtenformulier.

Na afhandeling wordt de klacht opgeborgen in het relatiedossier.

Analyse

Eenmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en geëvalueerd door de directie.