

# KLACHTENREGLEMENT

Perspectief Groep



1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Perspectief in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de arbodienst, die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.
2. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - Werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;
  - Week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later;
  - Maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand.
3. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
4. De klager dient een op schrift gestelde klacht in bij [info@perspectief.eu](mailto:info@perspectief.eu).
5. De klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling (en ter informatie aan de persoon tot wie de klacht zich richt en de kwaliteitsmanager). Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
6. De klager ontvangt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Perspectief.
8. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Perspectief, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht.
9. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van Perspectief aanwezig.
10. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Perspectief.
11. Tijdens het in artikel 9 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
12. Indien het hierboven bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de mogelijke vervolgstappen.
13. Op het moment dat de formele klachtenregeling is doorlopen, kan klager zich bij niet medisch inhoudelijke klachten binnen één maand na dagtekening van het definitieve voorstel desgewenst wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening. Klachten betreffende het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts (niet het gegeven werkhervattingsadvies dat via een deskundigenoordeel van

UWV kan worden getoetst) kunnen worden gemeld bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van de termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening en/of het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met klager en deze daarmee heeft ingestemd.