

Klachtenprotocol

*“Een klant is de belangrijkste bezoeker op ons terrein.
Hij is niet afhankelijk van ons. We zijn afhankelijk van hem.
Hij is geen onderbreking in ons werk. Hij is het doel ervan.
Hij is geen buitenstaander in ons bedrijf. Hij maakt er deel van uit.
We doen hem geen plezier door hem te dienen. Hij doet ons een plezier door ons een kans te geven om dat te doen.”*
Mahatma Gandhi

Inhoudsopgave

BEDRIJFSGEGEVENS blz 2
HOOFDSTUK 1: Algemene Bepalingen blz 3
Art 1 Definities blz 3
Art 2 Klachtrecht blz 3
Art 3 Behoorlijke behandeling blz 3
HOOFDSTUK 2: Behandeling van de klacht blz 3
Art 4 Indienen van een klacht blz 3
Art 5 Interventie blz 4
Art 6 Ontvangstbevestiging blz 4
Art 7 Onpartijdige Klachtenbehandelaar blz 4
Art 8 Niet verplicht in behandeling nemen blz 4
Art 9 Toezendingsplicht beklaagde blz 5
Art 10 Hoorplicht blz 5
Art 11 Afhandelingstermijn blz 5
Art 12 Afhandeling blz 5
HOOFDSTUK 3: Overige Bepalingen blz 5
Art 13 Verantwoordingsinformatie blz 5
Art 14 Overgangsbepalingen blz 5
art 15 Citeertitel en Inwerkingtreding blz 6
Artikelsgewijze toelichting blz 6
Artikel 2 blz 6
Artikel 4 blz 6
Artikel 10 blz 6
Artikel 11 blz 6
Artikel 12 blz 6
Klachtenformulier blz 7

Klachtenprotocol

Bedrijfsgegevens

Handelsnaam	v.o.f. Ygeia
Rechtsgeldig bevoegd	Mevr. M. de Quack - Directeur
Bezoekadres	Plateelstraat 48, 2801 WH Gouda
Postadres	Postbus 493, 2800 AL Gouda
Telefoonnummer	0182 606 101
E-mail	info@ygeia.nl
Website	www.ygeia.nl

YGEIA Arbodienstverlening

Mevrouw M.E. de Quack

Plateelstraat 48

2801 WH Gouda

Klachtenprotocol

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1

Definities

In dit regelement wordt verstaan onder

- a. **Ygeia:** is de overkoepelende organisatie waarin de werkmaatschappij 'v.o.f. Ygeia' verantwoordelijk is voor de specifieke uitvoering van de dienstverlening;
- b. **klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) van Ygeia;
- c. **medewerker:** een ieder die werkzaamheden verricht namens Ygeia (ongeacht of hij in dienst is, ingehuurd is of als zelfstandige / freelancer actief is);
- d. **ontvanger:** een aangestelde medewerker op het hoofdkantoor te Gouda die de klacht namens Ygeia in ontvangst neemt;
- e. **bevoegd functionaris:** neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- f. **respondent:** diegene die een klacht deponert.

Artikel 2

Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Ygeia zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Ygeia;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Ygeia, wordt aangemerkt als een gedraging van Ygeia.

Artikel 3

Behoorlijke behandeling

Ygeia draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2: Behandeling van de klacht

Artikel 4

Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht schriftelijk en ondertekend bij Ygeia;
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt direct door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de respondent voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de indiener tevens een afschrift ontvangt;
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de respondent
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;

Klachtenprotocol

5. Ygeia kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1^e, 2^e of 3^e lid voldoet (mits de respondent op de hoogste is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

Artikel 5

Interventie

1. Zodra Ygeia naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Ygeia ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

Artikel 6

Ontvangstbevestiging

1. Ygeia bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld;
 - a. de afhandeling termijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Ygeia zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

Artikel 7

Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8

Niet verplicht in behandeling nemen

1. Ygeia is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging, waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - a. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
 - c. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Klachtenprotocol

Artikel 9

Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10

Hoorplicht

1. Ygeia stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11

Afhandelingstermijn

1. Ygeia handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Ygeia kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdragen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;

Artikel 12

Afhandeling

1. Ygeia stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt;
2. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Ygeia kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 3: Overige bepalingen

Artikel 13

Verantwoordingsinformatie

Ygeia draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten

Artikel 14

Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement behandeld.

Klachtenprotocol

Artikel 15

Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: “Klachtenreglement Ygeia 2010”;
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 december 2010.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Ygeia. Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting wordt navraag gedaan bij de respondent.

Artikel 4

Ygeia streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge klachten. Als dat nodig is wordt een mondelinge klacht door Ygeia in overleg met de respondent op schrift gesteld.

Omdat de klachtenprocedure goed bekend zal worden gemaakt bij alle klanten en medewerkers, en alle klachten onder die procedure zullen vallen, zullen alle als zodanig gekwalificeerde klachten volgens de formele procedure worden afgedaan.

Artikel 10

Indien de klacht niet kennelijk ongegrond is en de respondent niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van Ygeia. Dat initiatief kan gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen. Respondent kan daarbij afzien van een hoorzitting.

Artikel 11

Ondanks de afhandelingstermijn van 6 weken zoals wettelijk voorgeschreven, met een verdagingmogelijkheid tot 10 weken, die in het reglement wordt gehandhaafd, is het streven van Ygeia gericht op het behalen van een zo kort mogelijke afhandelingstermijn voor alle klachten.

Artikel 12

Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de bijbehorende conclusies. Daartoe bevat de beslissing op de klacht:

- a. een weergave van de klacht;
- b. een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen;
- c. een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht.
- d. In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.

Klachtenprotocol

Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken

Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld

Uw gegevens worden alleen voor behandeling van de klacht gebruikt

Uw gegevens

Voorletter(s) en achternaam

Adres

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

e-mail adres

Geslacht vrouw man

Geboortedatum

ik dien de klacht zelf in

ik dien de klacht in als van de respondent -degene die de klacht betreft,
bijvoorbeeld: partner/echtgenoot, broer/zus, ouder/verzorger, zoon/dochter-

Indien anders

Indien de respondent **NIET** zelf de klacht indient, vul dan de volgende gegevens in van de respondent

Voorletter(s) en achternaam

Adres

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

e-mail adres

Geslacht vrouw man

Geboortedatum

Klachtenprotocol

De Klacht

Op wie / welke afdeling heeft de klacht betrekking?

Op welke datum / periode heeft de klacht betrekking?

Onderwerp klacht

Omschrijving van de klacht / het probleem:

Heeft u de klacht al met betrokkene besproken? JA/NEE *

Zo ja, met welk resultaat

Wat wilt u bereiken met het indienen van uw klacht?

Datum indiening klacht

Datum ontvangst bij Ygeia

Datum start afhandeling

Datum afronding

* Doorhalen wat niet van toepassing is