



# Klachtenreglement UW

Van klachten kunnen we leren. Daarom is dit klachtenreglement opgesteld. Doelen zijn:

- het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- het wegnemen van de oorzaken en
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met UW die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij UW weggenomen kunnen worden, zien we als een klacht. Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe UW omgaat met klachten van zowel cliënten als opdrachtgevers.

## 1. Ontvangst en registratie van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling bekendgemaakt worden aan een medewerker van UW. De ontvanger registreert de klacht in het elektronische klachtmeldingssysteem van UW; daarna brengt het systeem de klachtmeldingscoördinator automatisch op de hoogte van de klacht. Een eventuele schriftelijke klacht wordt aan de klachtmeldingscoördinator overhandigd.

## 2. Overdracht aan klachtafhandelaar

De klachtmeldingscoördinator draagt de klacht over aan de klachtafhandelaar. Dit kan de manager van de betrokken afdeling / medewerker zijn, soms ook de persoon die verantwoordelijk is voor het betreffende proces. De afhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de afhandelaar worden geregistreerd in het klachtmeldingssysteem. De meldingscoördinator overhandigt een kopie van een eventuele schriftelijke klacht aan de klachtafhandelaar. De klachtafhandelaar neemt zonodig telefonisch contact op met de indiener van de klacht om aanvullende informatie te verkrijgen.

## 3. Bevestiging

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en
- de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de indiener binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld. Een klacht dient binnen zes weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Deze termijn kan na instemming van de indiener een keer met vier weken worden verlengd.

## 4. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken UW-medewerker(s). De klachtafhandelaar legt de reactie van betrokkene schriftelijk vast en laat betrokkene zich akkoord verklaren met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert betrokkene over de verdere afhandeling.

## 5. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden aan de klager. De klachtafhandelaar informeert

de klager over het aanbod. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in het klachtmeldingssysteem.

#### **6. Verslaglegging**

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en de klachtmeldingscoördinator, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

#### **7. Preventieve maatregelen**

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtmeldingssysteem.

#### **8. Rapportage**

De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtmeldingscoördinator analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van UW.

#### **9. Beroep**

Mocht de klacht van een cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld, dan heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van zijn of haar reïntegratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling, enzovoort.

#### **UW**

**Postbus 9255  
3506 GG UTRECHT**