



# POSSENOVUM

## Klachtenreglement/Klachtenprocedure

### *Inhoudsopgave*

1. Doel .....
2. Werkwijze.....
3. Afhandeling .....



# POSSENOVUM

## 1. Doel

Het doel van deze procedure is te komen tot een correcte afhandeling van klachten aangaande de dienstverlening op een zodanige wijze dat de melder van de klacht tevreden wordt gesteld en de afhandeling gedocumenteerd wordt zodat deze gegevens geëvalueerd kunnen worden.

## 2. Werkwijze

Iedere werknemer van een opdrachtgever kan een klacht over de dienstverlening indienen bij iedere medewerker van Posse Novum. Eenvoudige klachten proberen wij direct in goed overleg op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. Problemen kunnen besproken worden met de betreffende deskundige/medewerker van Posse Novum. Is de klacht ingewikkelder van aard en niet eenvoudig opgelost (komt men er niet met de betrokken deskundige/medewerker uit) dan zal de interne medewerker, bij wie de klacht gemeld wordt, de klacht registreren, in overleg met de indiener van de klacht op een klachtenformulier. Klachten kunnen ook gemeld worden middels de pagina "contact" onder de kop "contactformulier" op [www.possenovum.nl/contact](http://www.possenovum.nl/contact). De op schrift gestelde klacht wordt gedeponereerd door de betreffende interne medewerker.

Definitie: de definitie van klacht luidt als volgt: "elke uiting van ontevredenheid die door zowel interne als externe personen aangaande de dienstverlening van Posse Novum wordt geuit, omdat deze niet voldoet aan de gewekte verwachtingen".

## 3. Afhandeling

Posse Novum zet de klacht door naar de desbetreffende klachtbehandelaar, die verantwoordelijk is voor de formulering van het voorstel tot opheffing van de klacht.

Posse Novum stuurt, indien de klachtbehandelaar niet op korte termijn (3 werkdagen) contact opneemt, de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging, tevens wordt in deze bevestiging medegedeeld wie verantwoordelijk is voor het oplossen van de klacht / het probleem en wat de uiterste oplossingsdatum is.

De klachtbehandelaar analyseert en beoordeelt de klacht, spreekt intern met de medewerker(s) die met de klacht te maken heeft/hebben, formuleert een voorstel tot opheffing van de klacht en stelt de uiterste oplossingsdatum vast.

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de termijnbewaking en het periodiek nagaan of de maatregelen zijn uitgevoerd conform het voorstel. Minimaal eens per jaar worden de klachten geanalyseerd en worden er preventieve maatregelen genomen.



# POSSENOVUM

Als de indiener van de klacht zich niet kan vinden in de voorgestelde afhandeling, dan kan dit schriftelijk gemeld worden binnen 1 kalendermaand aan de directie van Posse Novum (schriftelijk / mondeling (gesprek/telefonisch)).

*Wanneer u het niet eens bent met het door Posse Novum gegevens advies over arbeidsongeschiktheid, maar ook als u de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of een oordeel wilt over passend werk binnen de organisatie, dan kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV (second opinion). Op deze situaties is deze procedure "Afhandeling van klachten" niet van toepassing.*

*Daarnaast bestaat er de mogelijkheid dat een werknemer een 'second opinion' bij een andere bedrijfsarts aanvraagt. Dit kan alleen bij een gegronde reden.*