

BIJLAGE: Klachtenregeling HRM Friesland

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten gericht aan HRM Office B.V. en/of HRM-Friesland B.V. (hierna te noemen *HRM Friesland*), of een aan HRM Friesland gerelateerde medewerker of interventie partij, in dienst van of ingezet door HRM Friesland.

Artikel 1 Het begrip klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen door de klager. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van HRM Friesland in het kader van dienstverlening in opdracht van een werkgever, die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

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.

Artikel 3 Bevoegdheid tot afdoening van een klacht

De klachtencoördinator van HRM Friesland is in opdracht van de directie bevoegd tot afdoening van een klacht. De klachtencoördinator is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator rapporteert direct aan de Algemeen Directeur van HRM Friesland. De naam van de klachtencoördinator is vastgelegd op het klachtenformulier.

Artikel 4 Ontvangst en registratie van een klacht

- Indiening van de klacht geschiedt schriftelijk;
- Na schriftelijk ontvangst van de klacht neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de klager;
- De klachtencoördinator registreert de klacht op het klachtenformulier, de schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier toegevoegd.

Artikel 5 Bevestiging van ontvangst

- Na ontvangst en registratie van een klacht conform artikel 4, zendt de klachtencoördinator de klager een bevestiging van ontvangst;
- De bevestiging dient binnen twee volledige weken aan de klager verstrekt te zijn. Dit onder vermelding van de ontvangstdatum van de klacht;
- Een klacht bevat de volgende gegevens:
 - Naam en adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - De reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging.
- In de bevestiging van ontvangst van de klacht wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling van de klacht zal plaatsvinden en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te

handelen. In beginsel zal afhandeling van de klacht binnen zes weken na de datum van indiening plaatsvinden. Deze termijn kan zo nodig met vier weken verlengd worden. Onder bijzondere omstandigheden is nadere verlenging van deze termijn mogelijk, in welk geval dat aan klager zal worden toegelicht.

- Indien de klacht niet in behandeling genomen wordt, dan wordt dit aan de klager bericht onder toelichting van de redenen daarvoor.
- De verzending van de bevestiging staat geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

Artikel 6 Inrichting onderzoek

- De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken partijen;
- De klachtencoördinator vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving;
- De klachtencoördinator informeert de betrokkene(n) over de verdere afhandeling;
- De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar de werkelijkheid. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en van betrokken partij(en);
- De klachtencoördinator dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen betrokken partijen. Resultaat wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 Corrigerende maatregelen

- De klachtencoördinator 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;
- De klachtencoördinator doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening;
- Als het telefonisch aanbod aangenomen wordt, verstuurt de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging naar de klager en betrokkene van datgene dat besproken is. Daarbij wordt ook bevestigd wat er besproken is met de klager over het al dan niet nemen van een formele beslissing op de klacht en/of intrekking van de klacht door klager;
- Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtencoördinator of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
- Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

Artikel 8 Verslaglegging en beslissing op de klacht

- De klachtencoördinator doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na afronding van het onderzoek naar de klacht;
- De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en gegrondheid van de klacht.

Artikel 9 Preventieve maatregelen

De klachtencoördinator 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 op het standaard klachtenformulier.

Artikel 10 Rapportage

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

Artikel 11 Externe klachtbehandeling

Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen andere instanties bevoegd zijn om klachten te behandelen, in het bijzonder wanneer het handelen of nalaten van kerndeskundigen zoals de bedrijfsarts (Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen) of arbeidsdeskundige (Stichting Register Arbeidsdeskundigen) betreft. Ook kan de Geschillencommissie Arbodiensten bevoegd zijn om klachten te behandelen. Daarover zal de klachtencoördinator de klager in voorkomende gevallen informeren. Doorgaans dient eerst de interne klachtenprocedure van HRM Friesland te zijn doorlopen.

Meer informatie

Heb je vragen over de klachtenregeling, dan kun je terecht bij het team van HRM Friesland. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 058-720 08 00 of 058-288 23 22 en via bericht@hrm-office.nl of info@hrm.frl. Uiteraard kun je ook terecht bij jouw vaste contactpersoon van HRM Friesland.