



Werk gezond,
gezond werkt!



Klachten regeling 03.nu

03

april 2020

Klachten Regeling O3

Inleiding

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over de behandeling door O3.nu van haar cliënten.

NB: De insteek van dit klachtenreglement is dat het van toepassing is op de inhoudelijke wijze van begeleiding van een cliënt, gedurende de begeleiding bij O3.nu. Het is niet van toepassing op klachten inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld, ten aanzien waarvan de van toepassing zijnde Arbowetgeving specifieke eisen stelt.

Artikel 1 – Definities

Aangeklaagde:	O3, een medewerker van O3 ten aanzien van wie de klager een klacht indient dan wel de directie van O3, indien het een klacht betreft tegen een (medewerker van een) door O3 ingeschakelde derde bij de uitvoering van een interventieopdracht.
Behandelaar:	Degene die binnen O3 verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht, te weten de teamleider of manager van de afdeling waarin de aangeklaagde werkzaam is, respectievelijk de directie van O3, indien (I) de klacht betrekking heeft op de bedoelde teamleider of manager, (II) de klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere klacht, (III) het een klacht van algemene strekking betreft of een klacht tegen O3 of (IV) de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door O3 ingeschakelde derde bij de uitvoering van de interventieopdracht.
Cliënt:	Een persoon ten aanzien van wie O3 een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een interventieopdracht.
Klacht:	Een uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een interventieopdracht, waarover de klager opheldering wenst.

Klachtencoördinator:	De door O3.nu aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
Klager:	Een cliënt, een opdrachtgever van O3.nu of de werkgever van een cliënt, dan wel een door cliënt, een opdrachtgever van O3.nu of door een werkgever van cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel – zover van toepassing - de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van een cliënt.
O3.nu:	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid O3.nu, statutair gevestigd te Bergen op Zoom en kantoorhoudende te (5916 PJ) Venlo, Noorderpoort 9.
Interventieopdracht:	Een door O3.nu in opdracht van opdrachtgever uit te voeren interventie opdracht ten behoeve van preventie, reductie van verzuim en arbeidsongeschiktheid en zorg bemiddeling.

Artikel 2 – Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover O3.nu verantwoordelijk is voor (het ontstaan) van de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de klager
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover O3.nu hiervoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement.
3. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen en de kwaliteit van de dienstverlening van O3.nu te waarborgen c.q. te verbeteren.

Artikel 3 – Indiening en registratie van de klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij de directie van O3.nu, een van haar medewerkers of direct bij de door O3.nu aangewezen klachtencoördinator. Klachten die niet rechtsreeks bij de klachtencoördinator worden ingediend, worden via de interne klachtenprocedure volgens het kwaliteitsmanagementsysteem van O3.nu door de ontvanger van de klacht alsnog ingediend.

- 3.2 O3.nu draagt er zorg voor dat voldoende waarborgen bestaan voor ontvangst van de klacht bij de klachtencoördinator.
- 3.3 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daarvoor bestemde registratiesysteem van O3.nu.
- 3.4 De klachtencoördinator stuurt de aanklager binnen 7 werkdagen na dagtekening van de ingediende klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarin een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Artikel 4 – behandeling van de klacht

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachten-coördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De klachtencoördinator informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht en de behandelaar van de klacht.
- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te worden.
- 4.5 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De behandelaar stelt hiervan een verslag op, eventueel met ondersteuning van de klachtencoördinator, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.

- 4.6 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor afhandeling van de klacht.

Artikel 5 – Afhandeling van de klacht

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die zo binnen 6 weken na indiening van de klacht aan zowel de klager als aan de aangeklaagde zal worden toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen de 6 weken aan de klager kan worden verzonden, dient de zal de klachtencoördinator de klager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Daarbij zal de klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan de klager zal worden toegezonden.
- 5.2 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:
- De omschrijving van de klacht;
 - De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - Het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de geground of ongegrond bevinding van de klacht;
 - Indien de klacht de klacht geground wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (I) de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan maken en/of (II) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 6 – Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde.

Artikel 7 – Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

- 7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- a. Reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indienen van de klacht;
 - b. Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van de klacht;
 - c. Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig heeft gemaakt;
 - d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
 - e. De klager na het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij de behandeling van de klacht.
- 7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.
- 7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7, lid 1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5, lid 2, aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 8 – Slotbepaling

- 8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde zullen door O3.nu zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de privacywetgeving terzake bepaalde.
- 8.2 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 01-01-2020