

Klachtenreglement BAG

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft het BAG Netwerk een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Het BAG netwerk hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1.

Definities 1. Klacht:

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een uiting van (ernstige) ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) een BAG vestiging dan wel een door BAG ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

2.1.

Iedere belanghebbende binnen een door BAG vestiging uit te voeren trainings- of coachingsactiviteiten heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2.

De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de desbetreffende BAG vestiging volgens procedure K1 Behandelen klachten en verbetermogelijkheden.

Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.

2.3

Voor alle betrokkenen geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van BAG. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
- d. de klacht anoniem is.

3.2.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd in kennis gesteld.

BAG bijlage 18: Klachtenreglement BAG

Artikel 4. Klachtenbehandeling

4.1.

De afhandeling van de klacht zal geschieden volgens procedure K1: Behandelen van klachten en verbetermogelijkheden.

4.2.

De klager heeft ten allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een gemotiveerd verzoek om klachtbehandeling door de klachtencommissie, zie bijlage 1.

4.3.

De BAG vestiging:

- a. handelt de klacht af binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht:
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

Artikel 5. Administratie

5.1.

Het ingevulde klachtenregistratieformulier wordt in het cliëntendossier opgenomen.

5.2.

Een kopie van het ingevulde klantenregistratieformulier zal opgestuurd worden naar BAG Beheer.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Assen, d.d. 2 december 2006

BAG bijlage 18: Klachtenreglement BAG

Bijlage 1

Samenstelling van de klachtencommissie:

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen.
- De leden zijn niet werkzaam voor of bij Bureau voor Arbeid en Gezondheid.
- De commissie werkt geheel onafhankelijk van Bureau voor Arbeid en Gezondheid en is zodanig samengesteld dat een deskundige en onpartijdige behandeling van de klachten is gewaarborgd.
- Iemand op wie de klacht betrekking heeft en ook de directie kan niet deel uitmaken van de klachtencommissie.

Benoeming en ontslag van de commissieleden:

De commissieleden worden benoemd door BAG Beheer.

BAG Beheer kan een lid uit de klachtencommissie ontslaan.

Reden hiervoor ken zijn: - op eigen verzoek van het lid;

- het niet naar behoren vervullen van zijn taak.

Positie van de klachtencommissie:

De klachtencommissie is een adviescommissie BAG Beheer.

De commissie doet geen uitspraken ten aanzien van aanvragen voor schadevergoeding.

Taken van de klachtencommissie:

1. Behandeling van klachten van cliënten:
 - a. Onderzoeken van de klacht.
 - b. Geven van een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht.
 - c. Beslissen of een klacht geheel, al dan niet gedeeltelijk gegrond is.
2. Uitbrengen van een oordeel over de klacht:
 - a. De cliënt, de medewerker tegen wie de klacht gericht is en BAG Beheer schriftelijk in kennis stellen van het eindoordeel van de commissie. De termijn hiervoor is maximaal 8 weken vanaf het in behandeling nemen van de klacht.
 - b. Aanbevelingen doen op grond van de bevindingen van het onderzoek.
 - c. Daarnaast adviseren over de nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van degene die de klacht inbracht.
3. Registratie van werkzaamheden:
 - a. Registreren van de werkzaamheden, de resultaten en de bevindingen
 - b. Per casus wordt een geanonimiseerd verslag uitgebracht aan de desbetreffende BAG vestigingen met een kopie aan BAG Beheer

Bevoegdheden klachtencommissie:

1. Na toestemming van de cliënt en met inachtneming van het recht op privacy, inwinnen van relevante informatie. Dit kan door het voeren van overleg met hulpverleners en inzage in het cliëntendossier.
2. Het oproepen van betrokken personen en eventueel anderen (bijvoorbeeld deskundigen).

BAG bijlage 18: Klachtenreglement BAG

3. Naar aanleiding van de klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het BAG netwerk over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.

Werkwijze klachtencommissie:

- a. Indien een cliënt kiest voor klachtbehandeling wordt hij door de desbetreffende BAG vestiging in contact gesteld met de klachtencommissie
- b. Een voorwaarde voor klachtbehandeling is dat de klacht schriftelijk wordt ingediend.
- c. De klager ontvangt, binnen 14 dagen na indiening van de klacht bij de commissie, hiervan een schriftelijke bevestiging. Dan gaat de termijn van 8 weken in, waarin de klachtencommissie moet komen tot een eindoordeel.