



POSSENOVUM

Klachtenreglement/Klachtenprocedure

Inhoudsopgave

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



Posse Novum streeft naar een zo goed mogelijke uitvoering van onze dienstverlening. Het verloop van diverse processen, bereikbaarheid, doorlooptijden, snelheid van werken, bejegening en informatie verstrekken vinden wij uiterst belangrijk in onze dienstverlening.

1. Doel

Met deze procedure willen wij klachten betreffende onze dienstverlening zoveel mogelijk naar tevredenheid van de melder oplossen. De afhandeling van klachten wordt intern gedocumenteerd en geëvalueerd. Posse Novum ziet eventuele klachten als kansen voor verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

2. Werkwijze

U kunt een klacht over de dienstverlening telefonisch melden bij een medewerker van Posse Novum. Eenvoudige klachten proberen wij direct in goed overleg met u op te lossen. Daartoe hoeft geen schriftelijke klacht te worden ingediend. Komt u er met de betrokken deskundige/medewerker niet uit dan kunt u de klacht melden middels een klachtenformulier op de pagina "contact" onder de kop "contactformulier" op www.possenovum.nl/contact.

3. Afhandeling

Posse Novum zet de klacht door naar de desbetreffende klachtbehandelaar, die is verantwoordelijk voor de formulering van het voorstel, bespreking van de klacht en tracht de klacht op te heffen. Posse Novum stuurt, indien de klachtbehandelaar niet op korte termijn (3 werkdagen) contact opneemt, u een ontvangstbevestiging met daarin opgenomen, wie verantwoordelijk is voor het oplossen van de klacht / het probleem en wat de uiterste oplossingsdatum is.

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de termijnbewaking en het periodiek nagaan of de maatregelen zijn uitgevoerd conform het voorstel. Minimaal een keer per jaar worden klachten geanalyseerd en waar nodig, preventieve maatregelen genomen. Eventuele verbeteracties voor de processen worden direct doorgevoerd.

Bent u het niet eens met de uitspraak, dan kunt u dit schriftelijk melden binnen 1 kalendermaand aan de directie van Posse Novum.

Wanneer u het niet eens bent met het door Posse Novum gegeven 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.