

KLACHTENPROCEDURE I'M P&O SERVICE

KvK 04084707, Schapenmeer 2, 7933 PH Pesse

TOEPASSINGSGBIED

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met I'M p&o service die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Het bestaan van de klachtenprocedure wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de cliënt.

DOEL

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van de klacht, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Ontvangst en registratie van een klacht

De klager kan zijn klacht op diverse wijzen aan I'M p&o service kenbaar maken: mondeling en schriftelijk. I'M p&o service (de klachtafhandelaar) zal in het eerste telefonische contact haar uiterste best doen te trachten de klacht bespreekbaar te maken en onderling in goed overleg op te lossen. Ze doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt ze een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de afhandelaar of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier. Mocht dit onverhoopt niet baten registreert de ontvanger klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage gearchiveerd. Het re-integratiebedrijf dient ten aanzien van bij hem aangemelde UWV-cliënten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:

- Het totale aantal ingediende klachten;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

2. Bepalen klachtafhandelaar

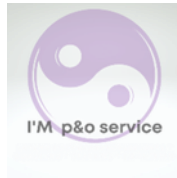
Bij I'M p&o service is de klachtafhandelaar Ingrid Middelveld. Bij verhindering wordt hiervoor een externe geschikte partij aangesteld.

3. Bevestiging

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.



4. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar 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.

5. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen een week na het oplossen van de klacht. Het totale traject vanaf aanmelden tot afhandeling van de klacht mag maximaal 4 weken in beslag nemen.

6. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

7. Rapportage

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

8. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het re-integratietraject. Voorbeelden hiervan zijn: de werkgever, het UWV. Wanneer nodig kunt de klager contact opnemen met de Nationale Ombudsman of instanties die de belangen van cliënten behartigen, zoals: De Geschillencommissie e.d.