

## Algemene Klachtenregeling Qare Nederland Sociale Zekerheid

### Artikel 1 Werkingssfeer

De algemene klachtenregeling is van toepassing op Qare Nederland Sociale Zekerheid.

Onvrede over een beschikking van de bedrijfsarts valt niet onder de klachtenprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor kan men zich melden bij het UWV (zie [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).

### Artikel 2 Indienen klacht

Klager wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen bij de directie. Dit om de klacht duidelijk omschreven te krijgen.

Het indienen van een klacht kan via een zelf opgestelde brief danwel via het klachtenformulier van Qare Nederland Sociale Zekerheid. Het klachtenformulier is te vinden op de website.

De klacht kan verstuurd worden aan:

Qare Nederland Sociale Zekerheid

T.a.v. de directie

Schoenaker 8

6641 SZ Beuningen

Email: [klachten@garenederland.nl](mailto:klachten@garenederland.nl)

[www.garenederland.nl](http://www.garenederland.nl) (voor het digitale klachtenformulier)

### Artikel 3 Registratie van de klacht

De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.

Van termijnen binnen deze procedure mag alleen afgeweken worden na goedkeuring van de klager.

### Artikel 4 Ontvangstbevestiging klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt een bevestiging van de klacht gestuurd naar de klager. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van de directie.

De kwaliteitsmanager zendt een afschrift van de klacht en de bijbehorende stukken aan de behandelaar van de klacht.

Ook wordt degene over wie een klacht is ingediend op de hoogte gesteld van binnenkomst van de klacht.

### Artikel 5 Behandelen van de klacht

De klacht wordt onderzocht door de klachtafhandelaar, die mogelijk voor een toelichting contact met de klager zal opnemen. De klacht wordt daarnaast besproken met degene(n) op wie de klacht van toepassing is.

De klachtafhandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:

- het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;

Binnen drie weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager van de klachtafhandelaar een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden vermeld. Indien de klacht niet of deels ongegrond wordt verklaard, dan wordt dit gemotiveerd toegelicht.

In dit antwoord wordt de klager tevens op de hoogte gesteld van de verder te volgen procedure, indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling. Dit houdt in dat de klager binnen een maand aan de directie kenbaar moet maken dat hij/zij het niet eens is met de afhandeling van de klacht.

De klachtafhandelaar koppelt de afhandeling van de klacht tevens terug aan de kwaliteitsmanager.

Indien de klager kenbaar heeft gemaakt het niet eens te zijn met de afhandeling van de klacht, wordt de klager binnen twee weken na het ontvangen van de bevestiging, in de gelegenheid gesteld om een en ander mondeling (telefonisch of ten kantore) toe te lichten aan de klachtafhandelaar. Binnen twee weken na dit gesprek ontvangt u schriftelijk bericht ten aanzien van afhandeling van de klacht.

Wanneer ook dit niet leidt tot een wederzijds bevredigende oplossing van de klacht en dus niet heeft geleid tot afhandeling, dan wordt aan de klager binnen twee weken een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht.

## **Artikel 6 Preventieve en corrigerende acties naar aanleiding van de klacht**

Indien er op basis van de klacht sprake is van corrigerende en/of preventieve actie(s) wordt door de directie in het volgende (directie)overleg gecontroleerd of de actie inmiddels geïmplementeerd is. De corrigerende maatregelen die worden genomen om de oorzaken van de feitelijke afwijkingen weg te nemen passen bij de omvang van de problemen en staan in verhouding tot de geconstateerde risico's.

## **Artikel 7 Voortgangsbewaking en analyse**

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het register klachten. De kwaliteitsmanager analyseert jaarlijks de klachten ten behoeve van het management review.

Beuningen december 2017

Qare Nederland Sociale Zekerheid

Qare