

KLACHTENREGELING
Voor Cliënten
SCIOPEG



Inhoud

1	Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	3
Artikel 1	Begripsomschrijving	3
Artikel 2	Doelstellingen	3
Artikel 3	Klachtenrecht	4
Artikel 4	Behoorlijke behandeling	4
2	Hoofdstuk 2. Behandelingsprocedure van klachten en meldingen	4
Artikel 5	Indienen van een klacht of melding	4
Artikel 6	Behandeling van een melding	4
Artikel 7	Ontvangstbevestiging	4
Artikel 8	Mondelinge toelichting	5
Artikel 9	Afhandeltermijnen	5
3	Hoofdstuk 3. Overige bepalingen	5
Artikel 10	Registeren en archiveren van klachtdossiers	5
Artikel 11	Verantwoordingsinformatie	5
Artikel 12	Vaststelling en wijziging	5



1 Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. SCIOPENG B.V.: een adviesinstantie die beschikt over sociaal-medische, verzekeringstechnische, arbeidskundige, ergonomische, bouwkundige, orthopedagogische en revalidatietechnische expertise.
- b. Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening, het handelen of het nalaten van SCIOPENG en/of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van SCIOPENG.
- c. Melding: kennisgeving over een gebeurtenis of een omstandigheid die betrekking heeft op SCIOPENG en/of een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van SCIOPENG.
- d. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. Procedure 'Afhandelen van klachten en meldingen': de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten en meldingen.
- f. Klachtenregeling voor cliënten: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde procedure 'afhandelen van klachten en meldingen' zoals vastgelegd in ons kwaliteitsmanagementsysteem.
- g. Aangeklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- h. Klachtenfunctionaris: functionaris van SCIOPENG aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- i. Klachtdossier: digitale dossier waarin alle documentatie met betrekking tot betreffende klacht op cliëntniveau wordt gearhiveerd.

Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- 1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- 2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- 3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachten-behandeling.
- 4. Het resultaat van de behandeling van een klacht moet er voor zorgen dat SCIOPENG klachten in de toekomst worden voorkomen (het nemen van 'preventieve maatregelen').



Artikel 3 Klachtenrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop SCIO PENG zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij SCIO PENG.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van SCIO PENG, wordt aangemerkt als een gedraging van SCIO PENG.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam voor SCIO PENG maar op het moment van de gedraging werkend onder verantwoordelijkheid van een andere instantie, wordt aangemerkt als een gedraging van de instantie onder wiens verantwoordelijkheid de persoon op dat moment werkzaam is.
4. Een klacht over een gedraging van een persoon werkzaam voor SCIO PENG maar op het moment van de gedraging werkend onder verantwoordelijkheid van een andere instantie, kan alleen door SCIO PENG in behandeling worden genomen als de verantwoordelijke instantie de klachtafhandeling schriftelijk opdraagt aan SCIO PENG en SCIO PENG deze opdracht schriftelijk heeft geaccepteerd.
5. Een klager en een aangeklaagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de procedure 'afhandelen van klachten en meldingen' laten bijstaan, of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. SCIO PENG kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 4 Behoorlijke behandeling

1. SCIO PENG draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtenfunctionaris die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is (of zijn) geweest.

2 Hoofdstuk 2. Behandelingsprocedure van klachten en meldingen

Artikel 5 Indienen van een klacht of melding

1. Een klacht of melding kan mondeling worden ingediend (via persoonlijk contact met een medewerker van SCIO PENG).
2. Een klacht of melding kan schriftelijk worden ingediend bij SCIO PENG.
Het correspondentieadres is: SCIO PENG, Postbus 2132, 7420 AC Deventer of via e-mail naar klachtenfunctionaris@sciopeng.nl
3. Zowel een mondelinge als schriftelijke klacht of melding wordt bij binnenkomst geregistreerd en vastgelegd in het klachtendossier op cliëtniveau.

Artikel 6 Behandeling van een melding

Een melding is een afwijking van verwachtingen die wordt geregistreerd, maar die geen formele klachtenafhandeling kent.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. SCIO PENG bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen één werkdag na ontvangst, in deze brief is ook opgenomen wie de klacht in behandeling neemt.
2. Indien een klacht direct is afgehandeld, kan worden afgezien van een afzonderlijke schriftelijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in de afhandelingsbrief de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.

Artikel 8 Mondelinge toelichting

SCIOPENG stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten.

1. Van het mondeling toelichten van de klacht door de klager en de aangeklaagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
2. De klager en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht mondeling de klacht toe te lichten.
3. Van de mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt, vastlegging vindt plaats in het klachtendossier.

Artikel 9 Afhandeltermijnen

1. SCIOPENG handelt een klacht af binnen de termijn van vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. De klager wordt mondeling op de hoogte gesteld of de klacht wel of niet verwijtbaar is aan SCIOPENG. Wanneer de klacht verwijtbaar is wordt tevens besproken wat de te nemen maatregel en oplossing is.
3. De klager ontvangt tevens een schriftelijke bevestiging van de afhandeling van de klacht, zoals mondeling is besproken.
4. Het uitvoeren of het in gang zetten van de oplossing vindt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht plaats.
5. SCIOPENG kan de afhandeling van een klacht, met opgave van reden, voor ten hoogste tien werkdagen uitstellen. Van eventuele uitstelling wordt tijdig schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

3 Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 10 Registeren en archiveren van klachtdossiers

1. Een klacht wordt apart van de indicatiedossiers geregistreerd en gearhiveerd.
2. Een individueel klachtdossier wordt minimaal twee jaar na afhandeling van de klacht door SCIOPENG bewaard.
3. Tweemaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse door de directie besproken.
4. Maatregelen ter verbetering van de organisatie (preventieve en corrigerende maatregelen) worden indien nodig gepland.

Artikel 11 Verantwoordingsinformatie

SCIOPENG draagt zorg voor registratie van de bij SCIOPENG ingediende mondelinge en schriftelijke klachten en meldingen. Het aantal geregistreerde klachten en meldingen worden (geanonimiseerd) opgenomen in het interne jaarplan van SCIOPENG.

Artikel 12 Vaststelling en wijziging

1. Deze regeling wordt gepubliceerd als: Klachtenregeling SCIOPENG.
2. Deze regeling is onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van SCIOPENG, ingevoerd per oktober 2005.
3. De uitvoering van deze regeling is beschreven in de procedure 'afhandelen van klachten en meldingen'.



4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de klachtenfunctionaris.

Deze klachtenregeling voor cliënten van SCIOPENG is een uitgave van SCIOPENG b.v.