



Klachtenregeling Occure.

Werkingsfeer:

Dit klachtenreglement regelt de afhandeling (intern dan wel extern) van klachten van cliënten en opdrachtgevers jegens Occure, jegens de medewerkers van Occure, of jegens medewerkers die op verzoek van Occure diensten voor de klanten van Occure verrichten, met betrekking tot de dienstverlening van Occure aan voornoemden. Het is van toepassing op alle klachten.

Doel:

Het zorgvuldig, consequent, vertrouwelijk en effectief registreren en afhandelen van klachten. Uiteindelijk doel is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door lering te trekken uit de klachten.

Definitie klacht:

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Occure, dan wel een dienstverlener die namens Occure bij de klant zijn of haar diensten verleent. Er wordt officieel een klacht ingeboekt als de betrokken dienstverlener deze klacht niet kan wegnemen. Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard als de klacht over inhoudelijke zaken gaat met betrekking tot een spreekuur, waarin de klager het niet eens is met het gegeven advies. In het laatste geval wordt er direct een deskundigenoordeel geadviseerd.

Procedure beschrijving:

De directeur van Occure treedt op als klachtencoördinator. Bij betrokkenheid wijst de directeur een vervangende klachtencoördinator (in- of extern) aan.

Iedere klacht wordt door de directeur van Occure onderzocht op basis van hoor en wederhoor. Binnen 21 dagen krijgt de klager schriftelijk bericht over de beoordeling en afhandeling van de klacht. Er zullen zo nodig (al dan niet preventieve) maatregelen genomen worden om te zorgen dat eventuele fouten in de toekomst niet meer voor zullen komen.

De resultaten van het onderzoek door de directeur en de genomen maatregelen worden geregistreerd in het klachtenregister. Dit klachtenregister vormt de input voor de jaarlijkse klachtenevaluatie en klachtenrapportage. De betrokken professionals kunnen op basis van de klachtenevaluatie corrigerende en/of preventieve vervolgacties starten.

Indien de klager van mening is dat de klacht door de directeur niet goed is afgehandeld, dan kan de klager zich hierover beklagen bij de directeur. Deze geeft binnen 15 werkdagen aan bij welke externe partij de klager terecht kan voor objectieve bepaling van de procesgang binnen de klachtenprocedure.

Eventueel is het mogelijk in overleg met de medezeggenschapsorganen een commissie samen te stellen.

Occure is bereid om per organisatie en in overleg met die organisatie een “maatwerk-klachtenregeling” op te stellen met bovenstaande als uitgangspunt.

Etten-Leur, 1 januari 2019.

J.P.M. Blaauwhof,
Directeur Occure.

Occure B.V.

Bredaseweg 185
4872 LA Etten-Leur
Tel: 076-5083508

Postbus 150
4870 AD Etten-Leur
Fax: 076-5083501

Web: www.occure.nl
E-mail: info@occure.nl
BTW-nummer: NL813292372B01

ABN AMRO: NL26ABNA0971255466
Hr Breda: 20115035

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: Stichting “Zorg voor Elandsdoorn”, Hoeven. Zie www.helpelandsdoorn.com