



Klachtenreglement

Wat is een klacht

Elke uiting van ongenoegen van een aangesloten werkgever en/of diens werknemer dan wel elke externe instantie (gemeentes, particuliere organisaties, particulieren) diens cliënten of leverancier waarmee A-REA contact heeft, betreffende een door de A-REA uitgevoerde activiteit, handeling, actie dan wel bij de A-REA werkzame personen.

Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de arts over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan kan de werkgever of werknemer een zogenaamd “deskundigenoordeel” aanvragen bij het UWV. Het doel van het oordeel is dat werknemer en werkgever er samen uit kunnen komen, maar het is niet bindend. Het is dus ook geen formele beslissing, u kunt er geen bezwaarschrift tegen indienen. De bedrijfsarts kan u over het deskundigenoordeel inlichten.

Indien een cliënt het niet eens is met het oordeel van de arts, arbeidsdeskundige, ergotherapeut of psycholoog m.b.t. sociaalmedische advisering, dan kan via de betreffende gemeente bezwaar worden ingediend. Eventueel kan dan besloten worden een second opinion te laten uitvoeren.

Indienen van een klacht

Een uiting van ongenoegen kan op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden:

- via de website www.a-rea.nl, hier vindt u een klachtenformulier
- telefonisch via 030-6969660
- per mail naar info@a-rea.nl
- per brief: A-REA, Laan van Vollenhove 2941, 3764 AK te Zeist t.n.v. kwaliteitsverantwoordelijke

Ontvangstbevestiging

Indien u een klacht heeft ingediend dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht.

Behandeling

De klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. U wordt geïnformeerd door A-REA over de klacht en de eventuele maatregelen.

Alle klachten worden voorgelegd aan de kwaliteitsverantwoordelijke binnen A-REA alsmede de directie en eventueel de betrokken medewerker.

Indien relevant worden klachten en verbetervoorstellen besproken in het MT of andere overlegstructuren.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door de kwaliteitsverantwoordelijke.

Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de afhandeling 2 jaar bewaard.

Privacy

De dossiers worden in een afgesloten kast bewaard waar uitsluitend directie en kwaliteitsverantwoordelijke toegang toe hebben. Klachten worden vertrouwelijk behandeld; uitsluitend betrokkenen, directie en de kwaliteitsverantwoordelijke zijn bij de afhandeling betrokken. Bij eventuele bespreking in overlegstructuren geschiedt dit geanonimiseerd.



Klachtenreglement

Tot slot

Indien u nog vragen heeft dan kunt u zich wenden tot de kwaliteitsverantwoordelijke op telefoonnummer 030-6969660.

A-REA doet er alles aan om uw klacht samen met u en in goed vertrouwen op te lossen.