

# Klachtenreglement Keerpunt

---

Keerpunt probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening. Keerpunt beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

## 1. Indienen van een klacht

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van Keerpunt kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk ([klacht@keerpunt.nl](mailto:klacht@keerpunt.nl)). Onze medewerker zal uw klacht aannemen en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

## 2. Behandeling van de klacht

De medewerker van Keerpunt die de klacht binnen krijgt zal proberen de klacht direct op te lossen. Is dit niet mogelijk dan wordt vastgesteld op wie of wat de klacht betrekking heeft. De ontvanger stuurt de klacht door naar de leidinggevende van desbetreffende medewerker en informeert u hierover. In dat geval zal er uiterlijk binnen twee werkdagen telefonisch contact met u worden opgenomen.

Wanneer u een klacht heeft over uw bedrijfsarts, dan wordt deze klacht behandeld door de medisch adviseur van Keerpunt. De bedrijfsarts waarover u een klacht heeft ingediend is niet betrokken bij de afhandeling van de klacht. Wanneer de klacht gegrond wordt verklaard neemt Keerpunt passende maatregelen richting de arts. Wanneer u een klacht indient zal er uiterlijk binnen twee werkdagen telefonisch contact met u worden opgenomen over de oplossing.

## 3. Contact met de klant

De leidinggevende stemt inhoudelijk af met de (dossier)verantwoordelijke wie het beste contact op kan nemen. Indien deze medewerker dezelfde dag niet bereikbaar is, neemt de leidinggevende zelf contact op voor het eerste, telefonische contact. Dit telefonisch contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de klacht direct telefonisch op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten wordt, indien gewenst, een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

## 4. Registratie afhandeling klacht

De medewerker registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht af.

## 5. Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Uw bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij Erwin Lots, directeur Keerpunt. ([e.lots@keerpunt.nl](mailto:e.lots@keerpunt.nl)). U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand ontvangt u schriftelijk bericht over de uitspraak.

## 6. Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten (<http://ga.klachtregeling.nl/>).