

Aanvulling klachtenregeling

Deze aanvulling op de Klachtenregeling Cliënten Gemiva-SVG Groep is van belang voor cliënten waarvoor de Gemiva-SVG Groep met het UWV contracteert.

De Klachtenregeling Cliënten Gemiva-SVG Groep is gebaseerd op de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Een aantal eisen die het UWV als opdrachtgever stelt aan instellingen die aan cliënten (in UWV-jargon 'klanten' genoemd) van het UWV diensten verlenen – zoals bijvoorbeeld job coaching of werkfittrajecten – wijkt af van de Wkkgz. Om toch te voldoen aan deze eisen is deze aanvulling bij de klachtenregeling opgesteld. Omdat het UWV voor verschillende diensten uiteenlopende 'klachtenprocedures' voorschrijft, maken we onderscheid tussen klachten over job coaching en klachten over werkfittrajecten.

Algemeen

Cliënten die op basis van contractuele afspraken tussen het UWV en de Gemiva-SVG Groep gebruik maken van de diensten van de Gemiva-SVG Groep kunnen zich met klachten wenden tot de medewerker die het aangaat, diens leidinggevende, onze klachtenfunctionaris of de klachtencommissie cliënten. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie vindt u op onze website. Elke klager kiest zelf aan wie hij zijn klacht wil voorleggen.

Klachten over job coaching

Als de cliënt er voor kiest om zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie cliënten, dan is op deze klachtbehandeling de Klachtenregeling Cliënten Gemiva-SVG Groep onverkort van toepassing, behoudens de volgende afwijkingen:

Artikel 13 (Aard van de klacht en termijn van behandeling)

Een klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

Artikel 15 (Ontvankelijkheid van de klacht)

Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen, wordt de klager daarover binnen vier weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk en met argumenten omkleed in kennis gesteld.

Klachten over werkfittrajecten

Als de cliënt er voor kiest zijn klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van de Gemiva-SVG Groep dan is het volgende van toepassing:

- De klacht wordt behandeld door een de klachtenfunctionaris van de Gemiva-SVG Groep, een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij de klacht betrokken is;
- De cliënt krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst (hierna ontvangstdatum genoemd) van de klacht bij de klachtenfunctionaris bericht van ontvangst van de klacht;

- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de cliënt uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangstdatum hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld;
- Een klacht die in behandeling wordt genomen wordt binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum afgehandeld. De cliënt ontvangt binnen deze termijn een gemotiveerd besluit op de klacht.

Klachten over de klachtbehandeling

Indien de klager meent dat zijn klacht over job coaching niet naar behoren is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de arbeidsdeskundige van het UWV. Gaat het om klachten over werkfittrajecten, dan is het Klachtenbureau UWV het aangewezen adres. De Gemiva-SVG Groep verleent alle redelijkerwijs van haar te verwachten medewerking aan de (verdere) behandeling van de betreffende klacht.

Dit addendum maakt integraal deel uit van de Klachtenregeling Cliënten Gemiva-SVG Groep, voor zover het de behandeling van klachten betreft die worden ingediend door cliënten waarvoor de Gemiva-SVG Groep met het UWV contracteert.

De Centrale Medezeggenschaps Raad en de Ondernemingsraad van de Gemiva-SVG Groep hebben op 25 september 2018 respectievelijk 1 september 2018 met dit (aangepaste) addendum ingestemd. Het is door de Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep vastgesteld op 26 september 2018.

Gouda, september 2018