



## Klachtenreglement Synthra

### Algemeen

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en Synthra. Het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen, helpt het behoud en de verbetering van kwaliteit van onze dienstverlening. Bij elke klacht wordt eerst een poging gedaan om met tussenkomst van de vertrouwenspersoon van Synthra tot een voor klager juiste oplossing te komen en zo het doel, herstel van de relatie en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, te realiseren.

### Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Synthra: dienstverlener en software leverancier op het gebied van verzuim preventie, verzuimmanagement en verzuimreductie. Dit vanuit een aanbod van professionals, en producten.
- b. Opdrachtgever: de afnemer en/of financier van de diensten en/of producten.
- c. Cliënt: de feitelijke genietter van de diensten en/of producten.
- d. Klacht: een per mail of schriftelijke ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening en/of producten van Synthra in de breedste zin van het woord.
- e. Klager: een opdrachtgever of cliënt die een klacht indient.
- f. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht namens Synthra.
- g. Vertrouwenspersoon van Synthra: medewerker van Synthra die altijd aanspreekbaar is voor vragen, klachten en complimenten, namelijk B. Kluth (b.kluth@synthra.nl).
- h. Klachtencommissie: een door Synthra ingestelde commissie voor het op de juiste wijze verwerken van binnen gekomen klachten.

### Artikel 2. Klachtrecht

- 2.1 Iedere opdrachtgever en cliënt heeft het recht om over een ervaren onvrede ten aanzien van de dienstverlening van Synthra een klacht in te dienen bij de directie van Synthra. Een uitzondering hierop is het medisch oordeel van de (bedrijfs)arts of het medisch handelen van de (bedrijfs)arts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een (bedrijfs)arts dan kan hij/zij gebruik maken van de 'second opinion' regeling. In deze regeling wordt er een onafhankelijk oordeel door een tweede deskundige uitgesproken.

### Artikel 3. Indienen van een klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken, dit is ter beoordeling van de klachtencommissie.
- 3.2 De klacht wordt schriftelijk of per email (digitaal ondertekend) ingediend bij de vertrouwenspersoon van Synthra.
- 3.3 In voorkomende gevallen (ter beoordeling aan de vertrouwenspersoon) kan een klacht mondeling aan de vertrouwenspersoon van Synthra worden voorgelegd. De klacht wordt dan aan de hand van het gesprek alsnog schriftelijk vast gelegd.



- 3.4 Een ingediende klacht bevat ten minste:
- Naam en het adres van de klager
  - Dagtekening
  - Een omschrijving van de klacht.
  - Ondertekening van de klacht door klager
- 3.5 Indien de klacht niet in het Nederlands wordt ingediend en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
- 3.6 Synthra kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.
- 3.7 De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Synthra hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de dagelijkse leiding van Synthra op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

#### Artikel 4. Behandeling van de klacht: bemiddeling

De vertrouwenspersoon ontvangt de klacht en:

- Bevestigt binnen een week het ontvangst van de klacht
- Neemt telefonisch contact op met de klager
- Stuurt de klacht direct door naar verantwoordelijke leidinggevende en informeert de directie.
- Onderzoekt of de klacht middels bemiddeling opgelost kan worden.
- Doet binnen 14 dagen verslag aan directie of de ingediende klacht tot een oplossing is gekomen.
- Zodra Synthra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
- Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk dan wel persoonlijk medegedeeld dat Synthra er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht wordt de klacht aan de klachtencommissie voorgelegd.

#### Artikel 5. Behandeling van de klacht: klachtencommissie

Als oplossen van de klacht met mediating niet tot tevredenheid stemt dan wordt de klacht direct door de vertrouwenspersoon voorgelegd aan de klachtencommissie.

- 5.1 De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de leidinggevende, de betrokken hulpverlener als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen alle partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
- 5.2 De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
- 5.3 Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie een beslissing:
- De klager is niet ontvankelijk;
  - De klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen;



- c. De klacht is ongegrond;
  - d. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directie gericht op het nemen van de maatregelen ten aanzien van de klager of cliënten in het algemeen. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de directie van Synthra. Hierbij wijst de commissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan.
- 5.4 Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 3 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan Synthra gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
- 5.5 Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachten- commissie onbevoegd is om over de klacht te beslissen of dat de klacht gegrond is, maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van Synthra liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie – de geschillencommissie van OVAL- in te dienen.
- 5.6 In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan Synthra en aan de klager en bewaakt voorts de procedure.

#### Artikel 6. Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

- 6.1 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directie binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien wordt voorzien, dat de termijn niet kan worden gehaald, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld plus aan degene over wie wordt geklaagd.
- 6.2 In het geval dat de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van Synthra hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.
- 6.3 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is beroep mogelijk bij de geschillencommissie van OVAL.

#### Artikel 7. Geheimhouding

- 7.1 Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 7.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

#### Artikel 8. Het verstrekken van inlichtingen

De directie van Synthra verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan



**SYNTHRA**

werken in eigen regie

de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

#### Artikel 9. Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

#### Artikel 10. Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

#### Artikel 11. Verantwoordingsinformatie

Synthra analyseert elk jaar de klachten. Zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Synthra.