

Klachtenregeling

Klachten van opdrachtgevers en cursisten

Wanneer een medewerker van Working Well een klacht ontvangt van een opdrachtgever of cursist, wordt deze direct geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier (zie bijlage) en wordt de registratie doorgegeven aan de directie. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. In eerste instantie beoordeelt de ontvanger de klacht en handelt deze binnen twee weken af, mits zij direct oplosbaar is. Als een klacht niet direct oplosbaar is, geeft de ontvanger dit door aan de directie. De klant krijgt bericht dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klant hier binnen vier weken uitsluitsel over krijgt.

Als de klacht ongegrond is, wordt dit medegedeeld aan de klagende partij door de directie. Is de klacht gegrond, dan lost de directie of een daartoe aangewezen medewerker de klacht op. De klagende partij wordt binnen vier weken na het aannemen van de klacht op de hoogte gesteld van de voorgenomen acties. Wanneer de klagende partij het niet eens is met de voorgenomen acties kan deze de klacht indienen bij de Commissie van Arbitrage en Beroep van de NVBF indien het gaat om het niet nakomen van de gedragscode van de betreffende **register bedrijfsfysiotherapeut**. Zie hiervoor het document "Gedragscode en Klachtenprocedure" (bijlage 2).

Klachten worden besproken tijdens het werkoverleg en geregistreerd in het klachten registratie overzicht (KRO). Ook de oorzaak/oplossing of afhandeling van de klacht wordt in de KRO vermeld. Deze registratie wordt 5 jaar bewaard.

De directie kan naar aanleiding van een ingediende klacht besluiten een correctie te nemen of een corrigerende, preventieve of andere maatregel te nemen. Dit wordt geregistreerd in het KRO.

Bijlage 1. Klachtenformulier voor opdrachtgever, of cursist

Naam	
Bedrijf/ Organisatie	
Adres	
Woonplaats	
Telefoon	
e-mail adres	

- ontvangen door:
- datum:

Omschrijving klacht / opmerking / suggestie:

(eventueel bijlage toevoegen)

Interne beoordeling Working Well:

Gegrond/Ongegrond

Afwikkeling naar de opdrachtgever/ cursist:

Interne maatregel(en) ter verbetering:

parafen voor afhandeling:
Naam:
Datum:

Mail dit formulier naar info@workingwell.nl

Bijlage 2. Gedragscode en klachtenprocedure Register bedrijfsfysiotherapie

1. De Register Bedrijfsfysiotherapeuten moeten altijd de belangen (zoals de veiligheid, de gezondheid en het welzijn) van degenen aan wie zij hun diensten verlenen c.q. op wie hun dienstverlening betrekking heeft zoveel als mogelijk is, bewaken. In onderzoekssituaties moeten zij de belangen van de deelnemers aan het onderzoek bewaken en ervoor zorgen dat hun werk op een verantwoorde - en waar mogelijk wetenschappelijk onderbouwde wijze - wordt uitgevoerd.
2. Zij moeten hun kennis betreffende de bedrijfsfysiotherapie in stand houden en ernaar streven deze verder te ontwikkelen en de (werk-)ervaring en het inzicht die zij hebben opgedaan binnen hun mogelijkheden gebruiken.
3. Zij zullen, direct noch indirect, bedrijfsfysiotherapeutische kennis en/of (werk-)ervaring claimen die zij niet bezitten.
4. Zij zullen alle mogelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat hun kennis, mogelijkheden en/of inzichten door anderen niet verkeerd worden gebruikt en alle misverstanden die hen ter ore komen corrigeren.
5. Indien hen wordt verzocht diensten te verlenen die buiten hun bevoegdheden of mogelijkheden liggen, zullen zij alle mogelijke moeite nemen een ander te vinden, die wel de nodige kwaliteiten bezit.
6. Zij moeten alle stappen die redelijkerwijs kunnen worden verlangd ondernemen, om ervoor te zorgen dat degenen die onder hun leiding werken, dat overeenkomstig de gedragscode doen.
7. Zij mogen geen misleidende, overdreven of onjuiste uitspraken doen over de doelmatigheid van hun methoden. Zij mogen geen diensten aanbieden op een dusdanige manier, dat onrealistische verwachtingen worden gewekt over de doelmatigheid en de resultaten.
8. Zij moeten er alles aan doen om de vertrouwelijkheid te verzekeren van informatie door hun beroepsuitoefening en de privacy van individuen en/of organisaties te beschermen van wie/waarvan de informatie wordt verkregen en/of bewaard. Zij moeten voorkomen dat de identiteit van individuen of organisaties in de openbaarheid wordt gebracht zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Indien zij in teamverband werken of met medewerker(s), moeten zij de opdrachtgevers of de deelnemers van het onderzoek toestemming vragen in welke mate persoonsgerichte informatie mag worden gedeeld met collega's en zullen zij zoveel als mogelijk is waarborgen dat degenen met wie zij samenwerken de vertrouwelijkheid van die informatie, zullen respecteren.
9. Zij moeten hun beroep uitoefenen op een manier, waardoor het publieke vertrouwen wordt bevorderd. Zij zullen bij hun opdrachtgevers nog enig buitensporig financieel of materieel voordeel bedingen of accepteren, buiten dat wat contractueel is overeengekomen, noch uit meer dan een bron enig voordeel voor hetzelfde werk accepteren zonder medeweten van alle betrokken partijen.
10. Zij zullen geen andere dan vakmatige uitlatingen doen over zaken als religie, sekse, seksuele geaardheid, ras, leeftijd, nationaliteit, stand, politieke voorkeur, of niet ter zake doende factoren.

Klachtenregeling

11. De Register Bedrijfsfysiotherapeut zal in geval van gevraagde inhoudelijke bijdrage aan arbitrage uitsluitend vakinhoudelijke mededelingen verstrekken. Deze mededelingen zullen zijn gebaseerd op zijn /haar kennis en in geval van onvoldoende kennis niet worden gegeven. In geen geval zal in de gevraagde bijdrage tot arbitrage de kennis nog de (werk-)ervaring noch de integriteit van de door andere partijen ingebrachte deskundigen in discussie worden gebracht. Optredende als getuige deskundige zal de Register Bedrijfsfysiotherapeut discussies met betrekking tot bovenstaande punten terug verwijzen naar de voorzitter van het gremium waarin de desbetreffende zaak wordt behandeld, respectievelijk naar de woordvoerder van partijen en als zodanig zich dienen te onthouden van enig commentaar dienaangaande.

12. Wanneer zij bemerken dat een Register Bedrijfsfysiotherapeut zich niet aan de gedragscode houdt, moeten zij, indien dit niet met de desbetreffende collega in overleg is op te lossen, dit melden bij de Raad van Arbitrage en Beroep, dit alles met de nodige discretie.

Klachten betreffende bedrijfsfysiotherapie?

Bij de Commissie van Arbitrage en Beroep kan een klacht worden gedeponereerd wegens het niet volgens de gedragscode functioneren van een register bedrijfsfysiotherapeut. Deze klacht kan zowel door een register bedrijfsfysiotherapeut als door werk- opdrachtgever, als door enige andere betrokkene worden ingediend. De behandeling van de klacht geschiedt als volgt:

1. Ontvangst van de klacht wordt per ommegaand aan de indiener bevestigd. De klacht wordt tevens per ommegaand ter kennis van de betrokken register bedrijfsfysiotherapeut gebracht, onder vermelding van een termijn waarin de register bedrijfsfysiotherapeut een verweerschrift kan indienen. Deze termijn zal in de regel niet langer zijn dan een maand.
2. Na ontvangst van het verweerschrift brengt de commissie dit ter kennis van de klager. Indien de klager met dit verweer geen genoegen kan nemen ontvangt de commissie, klager en register bedrijfsfysiotherapeut voor een hoorzitting.
3. De Commissie van Arbitrage en Beroep kan bij het toetsen van de juistheid van een beslissing het oordeel van een door de commissie aangezochte deskundigen vragen, dan wel in, naar de mening van de commissie, bijzondere gevallen de indiener zelf horen.
4. het oordeel van de Commissie van Arbitrage en Beroep is onherroepelijk en zal met redenen omkleed schriftelijk aan de indiener worden meegedeeld. Van deze mededeling wordt een afschrift gezonden aan de Raad van Registratie.
5. De kosten die samenhangen met deze procedure komen ten laste van de partij die met betrekking tot de klacht in het ongelijk wordt gesteld.

Contactgegevens

Working Well
Lange Voort 14
2341KA Oegstgeest

Klachtenregeling

info@workingwell.nl

 **Working Well**

VOOR OPLOSSINGEN IN
DUURZAME INZETBAARHEID

