

Proces (ondersteunend)

Kwaliteit

Afdeling

Marketing & Verkoop

Akkoord/gezien functiehouder

Robert van Doorn

d.d. 17-11-2016

Akkoord 1^e beoordelaar

d.d.

Akkoord 2^e beoordelaar

d.d.

Versie

2.2

Datum

17-11-2016

Algemeen

Doel procedure

Een optimale afhandeling van klachten die door relaties¹ van Cenzo worden ingediend.

In dit document wordt de procedure beschreven betreffende alle activiteiten die betrekking hebben op de afhandeling van klachten van relaties over Cenzo.

Doelgroep procedure

Deze procedure is bestemd voor alle medewerkers van Cenzo.

INPUT

Klachten van relaties over de dienstverlening van Cenzo.

OUTPUT

Tevreden relaties na afhandeling van de klacht door bemiddeling.

En/of

Een uitspraak van de Cenzo-klachtencommissie.

En/of

Doorverwijzing naar een andere instantie die de klacht kan afhandelen.

Volgend proces:

Geen

Definities:

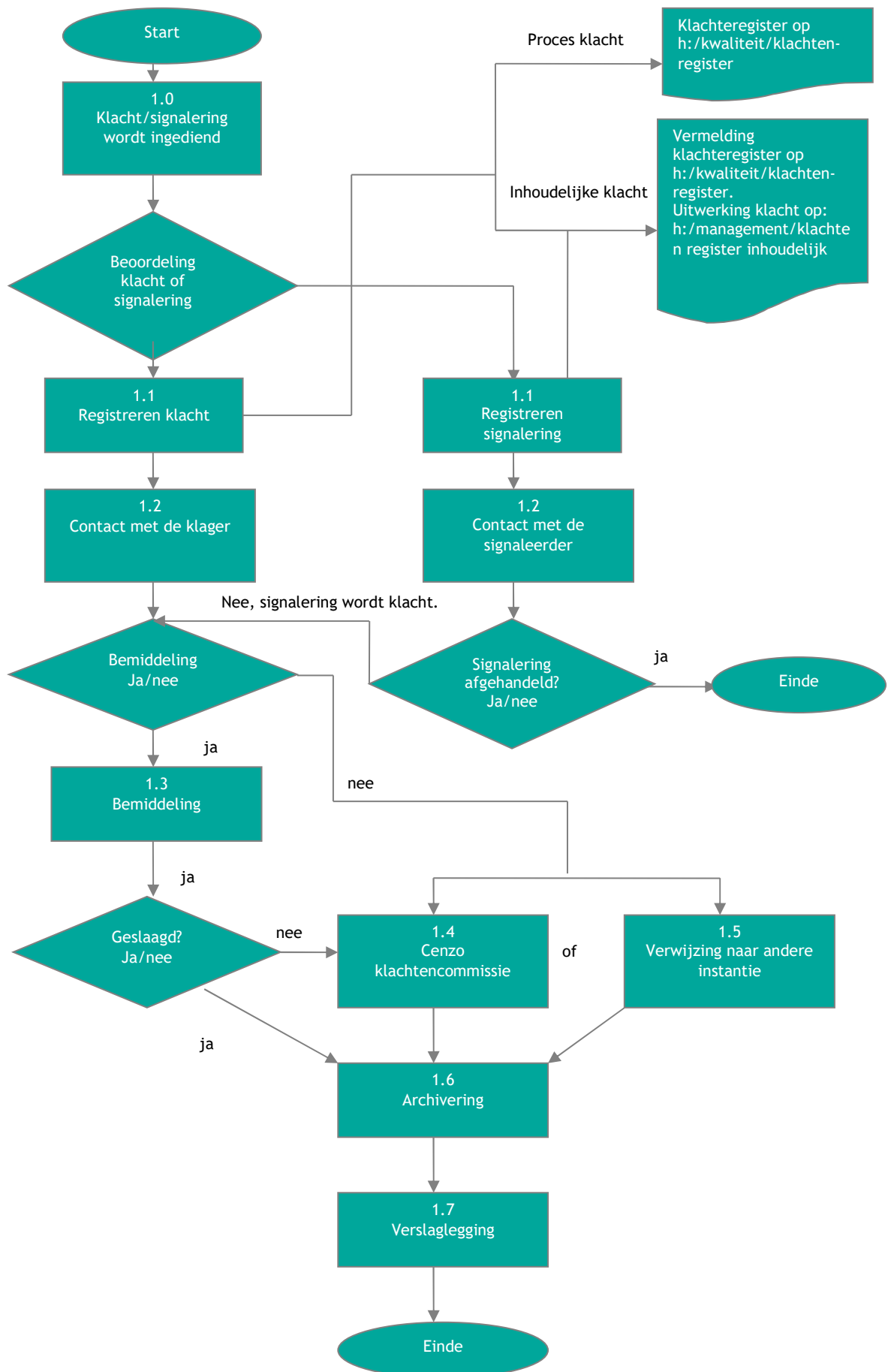
Aangeklaagde: een Cenzo-deelnemer, dat wil zeggen een zelfstandig gevestigde psycholoog, psychotherapeut of gedragswetenschapper die een franchiseovereenkomst heeft met Cenzo en tegen wie een klacht is ingediend of de Cenzo-organisatie en/of haar medewerkers zelf die de aanvullende zakelijke dienstverlening verzorgen.

Klager: een relatie van Cenzo die een klacht heeft over de behandeling door de betreffende Cenzo-deelnemer of de aanvullende dienstverlening van Cenzo.

Klachtenfunctionaris: de functionaris werkzaam voor Cenzo die zorg draagt voor een adequate afhandeling van klachten en eventueel als bemiddelaar optreedt.

¹ Onder relatie wordt verstaan een medewerker in loondienst van Cenzo, een psycholoog aangesloten bij Cenzo, verwijzend werkgever, bedrijfsarts, huisarts, mw werkzaam bij een Arbodienst, re-integratiebedrijf, verzekeraar en een cliënt die in behandeling is bij een bij Cenzo aangesloten psycholoog

Procesflow



Proces beschrijving :

Omschrijving	Hulpmiddel	Verantwoordelijk	Communicatie
1.0 Klacht/signalering wordt ingediend Relaties melden zich schriftelijk of telefonisch bij Cenzo met een klacht over de dienstverlening van Cenzo. Een klacht wordt uitsluitend als klacht in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend.		De Cenzo-medewerker bij wie de klacht binnenkomt	telefoon e-mail
1.1 Registreren klacht - Een klacht wordt direct doorgezet naar de klachtenfunctionaris. - Een signalering wordt direct doorgezet naar de direct leidinggevende - De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het klachtenregister - De leidinggevende registreert de signalering in het klachtenregister	Klachten-register	Klachtenfunctionaris en direct leidinggevende	
1.2 Contact met de klager De klachtenfunctionaris spreekt de klager direct óf leest de klacht en zoekt binnen 3 werkdagen telefonisch contact met de klager. - De klacht wordt doorgenomen en door de klager toegelicht. - De klachtenfunctionaris licht aan de klager toe welke mogelijkheden er bestaan om de klacht af te handelen. Allereerst wordt er een onderscheid gemaakt tussen inhoudelijke klachten en klachten over de aanvullende dienstverlening door Cenzo. Vervolgens zijn de volgende opties mogelijk: • Bemiddeling door de klachtenfunctionaris. • Behandeling door de Cenzo-klachtencommissie. • Behandeling door de klachtencommissie van de brancheorganisatie waarbij de Cenzo-deelnemer is aangesloten. • Behandeling door de tuchtrechter. • Behandeling door de rechter. - De klachtenfunctionaris stelt als eerste stap voor te bemiddelen. - Als de klacht geen betrekking heeft op de zakelijke afspraken betreffende de behandeling door de Cenzo-deelnemer of op het Cenzo Deelnemers Privacy Reglement wordt de klacht niet in behandeling genomen door de Cenzo-klachtencommissie en kan de klager gebruik maken van een van de andere mogelijkheden die hier genoemd staan.		Klachtenfunctionaris	

Proces beschrijving :

- Indien de cliënt niet is ingevoerd in het cliëntregistratiesysteem van Cenzo maar buiten Cenzo om door de Cenzo-deelnemer wordt behandeld wordt de klacht niet door Cenzo in behandeling genomen en wordt de cliënt terugverwezen naar de Cenzo-deelnemer. Bij een signaal neemt de direct leidinggevende contact op met de klager en toetst wat er aan de hand is en geeft indien nodig en gewenst aan welke acties/maatregelen er worden getroffen.			
1.3 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris Indien de klager ingaat op het voorstel te bemiddelen worden de volgende stappen genomen: - De klachtenfunctionaris benadert de aangeklaagde en informeert hem over de klacht. - De schriftelijk ingediende klacht wordt doorgestuurd aan de aangeklaagde. - De klachtenfunctionaris past wederhoor toe bij de aangeklaagde. - De aangeklaagde wordt gevraagd mee te werken aan de bemiddelingspoging. - Indien de aangeklaagde hiermee instemt bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager en aangeklaagde op welke wijze zij het best met elkaar in gesprek kunnen komen. - Klager en beklaagde gaan in gesprek. - Dit gesprek wordt schriftelijk door de klachtenfunctionaris vastgelegd en teruggekoppeld naar de klager. De procedure wordt gesloten als het gesprek naar tevredenheid is verlopen. - Indien de bemiddeling niet naar tevredenheid verloopt bespreekt de klachtenfunctionaris (opnieuw) met de klager welke andere mogelijkheden er zijn om de klacht af te handelen.		Klachtenfunctionaris	
1.4 Cenzo-klachtencommissie Als de klager kiest voor de Cenzo-klachtencommissie en de klacht voldoet aan de voorwaarden om in behandeling genomen te worden door de Cenzo-klachtencommissie wordt de klacht verder afgehandeld conform het reglement van de Cenzo-klachtencommissie.	Reglement Cenzo-klachtencommissie	Cenzo-klachtencommissie	

Proces beschrijving :

1.5 Andere mogelijkheden om de klacht af te handelen Als de klager er voor kiest de klacht op andere wijze af te handelen dan door bemiddeling of door de Cenzo klachtencommissie wordt de klacht verder niet in behandeling genomen door Cenzo. - Dit wordt schriftelijk bevestigd aan de klager.		Klachtenfunctio-naris	
1.6 Archivering De klacht, een beschrijving van de gevolgde procedure, de gemaakte afspraken en, indien van toepassing, de uitspraak van de Cenzo-klachtencommissie worden gearchiveerd in het dossier 'klachten', onder de naam van de aangeklaagde.		Klachtenfunctio-naris	
1.7 Verslaglegging Jaarlijks wordt in het kwaliteitsjaarverslag in geanonimiseerde vorm verslag gedaan van de afgehandelde klachten in dat jaar.	Kwaliteits- jaarverslag	Klachtenfunctio-naris	