

Klachtenregeling GW&G B.V.

Doel van de Klachtenregeling: De klachtenregeling van GW&G B.V. is ontworpen met als primaire doelstelling het bieden van een gestructureerd, transparant en toegankelijk proces voor het behandelen en oplossen van klachten van medewerkers, cliënten en andere belanghebbenden. Het streeft ernaar om een cultuur te bevorderen waarin open communicatie en vertrouwen centraal staan, waarin klachten serieus worden genomen en waarin op een constructieve manier wordt gereageerd om de tevredenheid van alle betrokkenen te bevorderen en de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Indienen van een Klacht:

1. Medewerkers, cliënten of andere belanghebbenden die een klacht willen indienen, kunnen dit doen door contact op te nemen met hun direct leidinggevende, een vertrouwenspersoon, of door het klachtenformulier in te vullen dat beschikbaar is op het intranet van GW&G B.V. of via onze website.
2. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Voor schriftelijke klachten wordt aangeraden om zoveel mogelijk relevante details te verstrekken, zoals de aard van de klacht, de datum, namen van betrokkenen en eventuele relevante documentatie.
3. Anonieme klachten worden ook in behandeling genomen, hoewel het de voorkeur heeft dat klagers hun contactgegevens verstrekken, zodat indien nodig verder onderzoek kan worden gedaan en aanvullende informatie kan worden verkregen.

Behandeling van de Klacht:

1. Zodra een klacht is ontvangen, wordt deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst in behandeling genomen.
2. De klacht wordt onderzocht door de daartoe aangewezen persoon of afdeling binnen GW&G B.V., waarbij het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast. Dit houdt in dat zowel de klager als eventuele andere betrokkenen de gelegenheid krijgen om hun kant van het verhaal te vertellen.
3. Het onderzoek naar de klacht kan aanvullende informatie en bewijsmateriaal omvatten, zoals het verzamelen van getuigenverklaringen, het bekijken van relevante documenten en het uitvoeren van interviews met betrokkenen.
4. Tijdens het onderzoek wordt de vertrouwelijkheid van de klacht zoveel mogelijk gewaarborgd, waarbij alleen personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht op de hoogte worden gehouden.

Afhandeling van de Klacht:

1. Na afronding van het onderzoek worden de bevindingen gedeeld met de klager, inclusief een uitleg van de genomen beslissing en eventuele maatregelen die worden voorgesteld.
2. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal GW&G B.V. passende maatregelen nemen om de situatie op te lossen en herhaling te voorkomen. Dit kan onder meer het aanbieden van excuses aan de klager, het implementeren van correctieve acties en het doorvoeren van verbeteringen in onze processen en procedures omvatten.
3. De klager wordt op de hoogte gebracht van de genomen maatregelen en krijgt de mogelijkheid om feedback te geven over de afhandeling van de klacht en eventuele verdere stappen die kunnen worden ondernomen.

Bezwaar en Beroep:

1. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, heeft hij/zij het recht om bezwaar te maken en om een herbeoordeling van de klacht te verzoeken.
2. Het bezwaar wordt opnieuw beoordeeld door een onafhankelijke en neutrale partij binnen GW&G B.V., die niet eerder bij de afhandeling van de klacht betrokken was.
3. De klager wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst van de herbeoordeling en de genomen beslissing, inclusief eventuele verdere stappen die kunnen worden ondernomen om de klacht af te handelen.

Registratie en Evaluatie:

1. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een centraal klachtenregistratiesysteem, inclusief de aard van de klacht, de genomen maatregelen en de afhandelingstermijn.
2. Periodiek worden klachten geëvalueerd om trends en patronen te identificeren, mogelijke oorzaken van klachten te analyseren en verbetermogelijkheden te identificeren.
3. Op basis van de evaluatie worden passende acties ondernomen om de kwaliteit van onze dienstverlening en de afhandeling van klachten verder te verbeteren, zoals het implementeren van verbeteringsinitiatieven en het bieden van aanvullende training aan medewerkers.