

Klachtenregeling Business Care Support

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definities van de begrippen

Klacht

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Werkdag

Een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;

Week

Periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00u;

Maand

Periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00u.

De procedure

1. Recht van de klager

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

2. Registratie

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger in het daarvoor bestemde automatiseringssysteem geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling). Eventueel telefonisch extra informatie opvragen over de klacht.

3. De verantwoordelijke

De geregistreeerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenafhandelaar (*verantwoordelijke voor de klachtafhandeling; dit is niet degene tot wie de klacht zich in persoon richt*)

4. Bevestiging

Uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Ook wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt dit gemeld.

5. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Zorgt dat de reactie van deze wordt samengevat en akkoord bevonden door de betrokkenen. Registreert de verworven informatie in het daarvoor bestemde systeem. Ook informeert de klachtafhandelaar de betrokkenen over verdere afhandeling van de klacht.

6. Schriftelijk antwoord

Na bepalen van mate van gegrondheid klacht ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtafhandelaar waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

7. Niet eens met voorgestelde afhandeling

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de algemene leiding/directie van de arbodienst.

	REG02
Klachtenregeling Business Care Support	Versie 1
	01-07-2016
	Pagina 1 van 2

8. Mondelinge toelichting

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door de Arbo-dienst, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in artikel 3 bedoelde verantwoordelijke. Indien dat

door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van de arbodienst aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.

9. Definitieve beslissing

Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van de arbodienst.

10. Bevredigende afdoening

Tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

11. Definitief voorstel en GA

Indien het in artikel 7 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden.

12. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze maatregelen worden vastgelegd.

13. Analyse

De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of er corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

14. Overschrijding van gestelde termijn

Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbodiensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.

15. Aanvullende regelingen

In punt 11 en verder kunnen per arbodienst aanvullende regelingen worden opgenomen betreffende evaluatie van klachten en beleidsmatige besluitvorming naar aanleiding van klachtpatroon et cetera.

	REG02
Klachtenregeling Business Care Support	Versie 1
	01-07-2016
	Pagina 2 van 2