



Klachtenprocedure



Iedereen die bij het werk van De Arbodienst betrokken raakt en op een of andere wijze ontevreden is, kan een klacht indienen. Degene die een klacht indient, wordt hierna 'indiener' genoemd. De klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening (prestaties, adviezen, beslissingen), op het gedrag van een of meerdere medewerkers van De Arbodienst of op door ons ingeschakelde medewerkers.

Iedere medewerker van De Arbodienst kan dus de ontvanger van een klacht zijn. In het geval van een klacht zal de betreffende medewerker eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Als dit niet voldoende is, zal de medewerker wijzen op de mogelijkheid om bij De Arbodienst een klacht in te dienen.

Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

Website <http://www.de-arbodienst.nl/contact/klacht/>

Schriftelijk De Arbodienst
T.a.v. de directie
Rigastraat 4
1531 BV Wormer

E-mail klachten@de-arbodienst.nl

Stappenplan

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van De Arbodienst de volgende stappen vastgelegd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling te melden, wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze meteen naar de directeur gemaild.
2. De directeur ontvangt de klachten. De klacht wordt door de kwaliteitscoördinator geregistreerd in het klachtenoverzicht van het betreffende jaar.
3. De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht van de kwaliteitscoördinator, waarin ook staat aangegeven, hoe de klacht zal worden behandeld en hoe lang de afhandeling van de klacht vermoedelijk zal duren.
4. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, wijst de directeur een klachtbehandelaar aan. Organisatorische klachten worden behandeld door een manager, een accountmanager of een ter zake van de klacht deskundige collega. Beroepsmatige (tucht)klachten worden altijd doorgestuurd naar een jurist. De klachtbehandelaar ontvangt de klacht met een klachtenformulier en eventuele bijlagen. De directeur is ook bevoegd om klachten zelf af te handelen.
5. De kwaliteitscoördinator analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:
 - o het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze, procedures of processen;
 - o het toepassen van hoor en wederhoor;
 - o het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;
 - o het opstellen van een schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.
6. Bovenstaande acties worden uitgevoerd en het ingevulde klachtenformulier en eventuele bijlagen worden binnen een maand door de klachtbehandelaar teruggestuurd naar de directeur.

7. De indiener ontvangt binnen maximaal twee maanden na het insturen van de klacht een schriftelijke reactie.
8. Als de indiener ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan er contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van DOKH. De Arbodienst is aangesloten bij de Geschilleninstantie en klachtenregeling van DOKh.
9. Als de klacht een incident betreft, wordt de indiener daarvan op de hoogte gesteld. De behandelaar bedenkt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een oplossing voor de klachtafhandeling en kan hierbij de directeur, kwaliteitscoördinator of indiener betrekken. De oplossing wordt vastgelegd op het klachtenformulier. Hier wordt ook vermeld dat het gaat om een incident.
10. Als de klacht een aanpassing van de werkwijze vergt, bedenkt de directeur, behandelaar of kwaliteitscoördinator binnen twee weken na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een verbetervoorstel. De klachtbehandelaar en/of indiener kunnen hierbij betrokken worden. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze. Het verbetervoorstel wordt ingevuld op het klachtenformulier.
11. De kwaliteitscoördinator maakt de gewijzigde werkwijze bekend. De kwaliteitscoördinator start, indien nodig, een vervolgonderzoek naar de invoering van het verbetervoorstel.
12. Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht met het ingevulde klachtenformulier en de bijlagen, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten en voor zover de indiener daarmee instemt, aan de kwaliteitscoördinator gestuurd en gearchiveerd. De klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.
13. De kwaliteitscoördinator zal de afgehandelde klachten en complimenten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden. De in de analyse opgenomen aanbevelingen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk kan toenemen.

DOKh en de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

DOKh is een geaccrediteerde kwaliteitsorganisatie die zich richt op verbetering van de kwaliteit van zorg door middel van ondersteuning van zorgverleners en organisaties, met als doel: optimale zorg voor de patiënt. De Arbodienst is aangesloten bij de Geschilleninstantie en klachtenregeling van DOKh. De procedure van de Geschilleninstantie en de klachtenregeling is conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). De klachtenregeling van DOKH is erkend door het Ministerie van VWS. De klachtenfunctionaris van DOKh is onafhankelijk, gaat zorgvuldig om met de privacy van de betrokkenen en heeft geheimhoudingsplicht. Het reglement van de Geschilleninstantie en de volledige klachtenregeling zijn te downloaden op www.dokh.nl.

Over De Arbodienst

De Arbodienst is een gecertificeerde arbodienst met een landelijke dekking en een regionale aanpak.

De Arbodienst is met vijftig medewerkers groot genoeg om aangesloten werkgevers in heel Nederland daadkrachtig en persoonlijk bij te staan bij hun arbo- en verzuimbeleid en aangesloten werknemers bij een duurzame re-integratie.

De professionals van De Arbodienst vormen een belangrijke schakel tussen werknemer en werkgever.



DE ARBODIENST®

