

Klachtenreglement Arbo Zekerplan

Artikel 1: Strekking

1.1. Dit reglement is van toepassing op de afhandeling van klachten door Arbo Zekerplan

Artikel 2: Definities

2.1. Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over Arbo Zekerplan, medewerkers van Arbo Zekerplan en/of de dienstverlening van Arbo Zekerplan.

2.2. Indiener klacht

De persoon (opdrachtgever, klant of overige) die een klacht indient bij Arbo Zekerplan.

2.3. Ontvanger klacht

De persoon binnen Arbo Zekerplan die een klacht in ontvangst neemt.

2.4. Behandelaar klacht

De persoon binnen Arbo Zekerplan die een klacht afhandelt.

Artikel 3: Rechten en plichten van indieners van klachten

3.1. Een ieder heeft het recht om in geval van ongenoegen over Arbo Zekerplan, medewerkers van Arbo Zekerplan of de dienstverlening van Arbo Zekerplan een klacht in te dienen. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

3.2. Klachten worden binnen Arbo Zekerplan afgehandeld door een onafhankelijk persoon die zelf niet betrokken is bij de klacht.

3.3. Klachten worden door Arbo Zekerplan zorgvuldig, tijdig en vertrouwelijk afgehandeld.

3.4. De indiener van een klacht wordt door Arbo Zekerplan schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

3.5. Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door Arbo Zekerplan is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan Arbo Zekerplan. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door Arbo Zekerplan ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

Artikel 4: Toelichting klachtenafhandeling

4.1. Indienen klacht: In geval van ontevredenheid over Arbo Zekerplan, medewerkers van Arbo Zekerplan en/of de dienstverlening van Arbo Zekerplan kan een schriftelijke klacht worden ingediend.

4.2. Informeren van de directie over een binnengekomen klacht: De directie wordt geïnformeerd omtrent een binnengekomen klacht.

4.3. Toewijzen van een klacht aan een behandelaar: Een klacht wordt ter behandeling toegewezen aan een directielid dat niet bij de klacht betrokken is. Indien alle directieleden betrokken zijn bij de klacht, wordt deze toegewezen aan een andere medewerker die niet bij de klacht betrokken is. De behandelaar van een klacht is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht. Onder tijdig wordt verstaan: zonder onnodig oponthoud en binnen in dit document gespecificeerde termijnen.

4.4. Verwerken van een klacht in de klachtendatabase en aanleggen klachtdossier: Gegevens met betrekking tot een klacht en de afhandeling hiervan worden in de klachtendatabase verwerkt. Tevens wordt voor een klacht een klachtdossier aangemaakt. Hierin worden alle klacht gerelateerde documenten en registraties bewaard.

4.5. Bevestigen van de ontvangst van een klacht aan de indiener: De ontvangst van een klacht wordt binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht.

4.6. Klachtenonderzoek: Naar aanleiding van een klacht wordt een onderzoek ingesteld naar de feiten, omstandigheden en achtergronden van de klacht. Indien nodig wordt in het kader van het onderzoek aanvullende informatie ingewonnen bij interne en/of externe betrokkenen.

4.7. Informeren van de indiener van de klacht indien een klacht niet in behandeling wordt genomen: Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hierover schriftelijk geïnformeerd binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

4.8. Bepalen van acties/maatregelen: Indien een klacht in behandeling wordt genomen, worden – rekening houdend met de resultaten van het klachtenonderzoek – passende acties/maatregelen bepaald om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

4.9. Informeren van de indiener van de klacht omtrent resultaten van het klachtenonderzoek en acties/maatregelen: De indiener van een klacht wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent de resultaten van het klachtenonderzoek en de door Arbo Zekerplan te nemen acties/maatregelen.

4.10. Informeren van actienemers: De actienemers worden geïnformeerd omtrent de uit te voeren acties/maatregelen naar aanleiding van een klacht.

4.11. Uitvoeren van acties/maatregelen: Om een klacht tijdig af te handelen, worden acties/maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitgevoerd. De genoemde termijn kan gemotiveerd worden verlengd.

4.12. Bewaken van de status/voortgang van acties/maatregelen: De status en voortgang van acties/maatregelen wordt bewaakt.

4.13. Afsluiten van de klacht en informeren indiener: Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, als de acties/maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald, zijn uitgevoerd. De indiener van een klacht wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent de afsluiting van de klacht.

4.14. Verschil van mening ter beoordeling voorleggen aan een onafhankelijk persoon: Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door Arbo Zekerplan is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan Arbo Zekerplan. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

4.15. Evalueren van klachten :Periodiek (minimaal 1x per jaar) worden klachten door de directie geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie worden indien nodig en mogelijk passende verbeteracties/maatregelen bepaald om de dienstverlening te verbeteren.

4.16. Informeren van actienemers: De actienemers worden geïnformeerd omtrent uit te voeren verbeteracties/maatregelen naar aanleiding van de evaluatie van klachten.

4.17. Uitvoeren van verbeteracties/maatregelen: Verbeteracties/maatregelen worden zonder onnodig oponthoud uitgevoerd.

4.18. Bewaken van de status/voortgang van acties/maatregelen De status en voortgang van verbeteracties/maatregelen wordt bewaakt.