

Hoofdstuk : 06
Onderwerp : 001

Procesbeheersing
Behandeling klachten

Revisie: 4

1. Doel

De klachten op een correcte, tijdige (binnen acht weken na ontvangst van de klacht) en adequate wijze af te handelen.

2. Betrokkenen

Manager Operationele Zaken (eindeverantwoordelijke)
Alle medewerkers.

3. Definitie

Een klacht is een telefonisch, mondelinge of schriftelijke reactie van een klant, die een probleem, ervaart met de dienstverlening van Claris arbodiensten.

Ook interne klachten (verbeterpunten) vallen onder de werking van deze procedure.

4. Aanpak en werkwijze

Klachten van klanten kunnen op tweeërlei wijze, mondeling en schriftelijk Claris arbodiensten bereiken. Mondeling kunnen klachten tijdens telefonisch contacten of tijdens spreekuur contacten of tijdens verschillende overlegvormen worden geuit. Schriftelijk komen klachten meestal via de post, maar mogelijk ook per fax of per e-mail bij Claris arbodiensten binnen.

Iedere medewerker van Claris arbodiensten die een klacht van een klant (werkgever/werknemer) ontvangt registreert deze op een klachtenformulier (AL 009). Het klachtenformulier (AL 009) dient zo volledig mogelijk te worden ingevuld.

De klager wordt bij een mondelinge klacht direct geïnformeerd over de wijze van afhandeling van de klacht, het tijdsfad waarin de klacht wordt afgehandeld en de wijze waarop de klager wordt geïnformeerd.

Het ingevulde klachtenformulier (AL 009) wordt afgegeven aan de Manager Operationele Zaken. Die de klachten registreert in het centrale klachtenregister. De Manager Operationele Zaken verzendt een ontvangstbevestiging en geeft aan op welke wijze de klacht bij Claris arbodiensten wordt behandeld. Tevens bewaakt hij intern de afhandeling van de klacht en de voortgang in de uitvoering van correctieve en preventieve maatregelen. De klachten behandelaar handelt de klacht af, door een toelichting te geven op de oorzaak van de klacht, de correctieve en preventieve maatregelen die genomen worden om vergelijkbare klachten niet meer voor te laten komen. Tevens geeft hij aan of en zo ja wat gedaan moet worden om de klacht naar de klager te herstellen. De behandelaar stelt een reactie op naar de klant die in het managementteam wordt besproken.

Indien de klacht is afgehandeld en een reactie naar de klager is verstuurd, tekent de klachtenbehandelaar de klacht in het klachtenregister af als zijnde afgehandeld.

De Manager Operationele Zaken is verantwoordelijk voor het archiveren van alle correspondentie rond klachten.

De klachten worden besproken in de verschillende relevante overleggen binnen Claris arbodiensten.

Goedkeuring

Nummer : 06-01
Datum : 06-06-2006
Pagina : 1 / 2

Directie
E. Huisman

Hoofdstuk : 06
Onderwerp : 001

Procesbeheersing
Behandeling klachten

Revisie: 4

Interne klachten:

Iedere medewerker kan een interne klacht (verbeterpunt) aangeven. Hiertoe vult de medewerker een klachtenformulier (AL 009) in en geeft deze aan de Manager Operationele Zaken. De Manager Operationele zaken registreert de klacht en draagt zorg dat de klacht wordt behandeld met betrokken medewerkers van Claris arbodiensten. Indien een verbeteractie is geformuleerd, wordt deze besproken met betrokkene. Indien degene die de klacht heeft ingediend akkoord is met de verbeteractie kan de Manager Operationele Zaken de klacht in het klachtenregister aftekenen als zijnde afgehandeld. Ook alle interne klachten worden in de verschillende overleggen behandeld.

Klachten van persoonlijke aard kunnen rechtstreeks bij de Manager operationele zaken worden ingediend. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze al dan niet geregistreerd in het klachtenregister.

Goedkeuring

Nummer : 06-01
Datum : 06-06-2006
Pagina : 2 / 2

Directie
E. Huisman