

Klachten

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.

Aanpak en werkwijze

Externe klachten:

Klachten van klanten kunnen op tweeërlei wijze, mondeling en schriftelijk Claris arbodiensten bereiken. Mondeling kunnen klachten tijdens telefonische 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 het formulier corrigerende en preventieve maatregelen (AL 009). Het formulier (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 tijdsplan waarin de klacht wordt afgehandeld en de wijze waarop de klager wordt geïnformeerd.

Het ingevulde formulier (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 (opheffing) van de klacht en de voortgang in de uitvoering van corrigerende en preventieve maatregelen. De klachtenbehandelaar 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.

Interne preventieve maatregelen, afwijkende producten en klachten:

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

Wanneer intern of extern een afwijkende dienst wordt ontdekt (voor, na aflevering of tijdens gebruik) waarbij mogelijk schade en/of letsel kan ontstaan dient deze dienst geblokkeerd te worden op dusdanige manier dat (verdere) schade en/of letsel wordt voorkomen. Deze blokkade afhandelen op het formulier (AL 009).

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.