



direct voor elkaar



KLACHTENPROCEDURE

Datum: 01.11.2017

Versie: 1.0

Klachtencoördinator: R. van Dijk

Telefoonnummer: 088 – 83 77 890

E-Mailadres: service@directarbo.nl



Direct ARBO BV

Business Center Stadium Breda | Stadionstraat 11 – C10 | 4815 NC Breda

www.directarbo.nl | ikwil@directarbo.nl |

KvK 70027773 | BANK NL42 KNAB 0256 7961 73

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 en dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Definitie klacht

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



Procedure

- 1. Recht van de klager** De klager mag zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door één of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
- 2. Registratie** Iedere klacht, dient door de klager te worden gemeld via de website www.directarbo.nl/klachtenprocedure. Hierin wordt de herkomst, een korte inhoud en datum aangegeven. Door Direct ARBO BV kan telefonisch aanvullende informatie worden opgevraagd bij de klager over de klacht.
- 3. De verantwoordelijke** De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtcoördinator (verantwoordelijke voor de klachtafhandeling; dit is niet degene tot wie de klacht zich in persoon is gericht).
- 4. Bevestiging** Uiterlijk op de derde 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.
- 5. Onderzoek** De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) en zorgt dat de reactie van deze wordt samengevat en akkoord bevonden door de betrokkenen. Vervolgens wordt de verworven informatie in het daarvoor bestemde systeem geregistreerd. Tevens informeert de klachtencoördinator de betrokkenen over verdere afhandeling van de klacht. Ook wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt dit gemeld.
- 6. Schriftelijk antwoord** Na het bepalen van de mate van gegrondheid van de klacht, ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtencoördinator, 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. Bezwaar** 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 directie van Direct ARBO BV.
- 8. Mondelinge toelichting** De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager, door Direct ARBO BV in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op kantoor van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in artikel 3 bedoelde verantwoordelijke. Indien dat door beide partijen nuttig wordt bevonden 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 dat door één der partijen wordt gewenst, is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Direct ARBO BV aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.
- 9. Definitieve beslissing** Indien de klager geen gebruik maakt van de hierboven genoemde mogelijkheid ontvangt hij / zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Direct ARBO BV.

- 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** 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.
- 12. Preventieve maatregelen** De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator analyseert ieder jaar de klachten. Hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of er corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- 14. Aanvullende regelingen** In artikel 11 en verder kunnen aanvullende regelingen worden opgenomen betreffende evaluatie van klachten en beleidsmatige besluitvorming naar aanleiding van bijvoorbeeld klachtpatroon en dergelijke.

Uitzondering bij klachten over bedrijfsarts

Indien er klachten bestaan over een bedrijfsarts, die betrekking hebben op onderstaande zaken, dan dient een andere weg gevolgd te worden en kunnen wij de klacht helaas niet (correct) in behandeling nemen. Dit heeft te maken met het 'bevoegd' afhandelen van de klacht en tot het komen van de juiste oplossing.

Oneens met beoordeling bedrijfsarts

Indien u het niet eens bent met de uitspraak van de bedrijfsarts over arbeidsgeschiktheid, re-integratie of passend werk, vraagt u bij het UWV een Deskundigen Oordeel aan. (www.uwv.nl)

Klacht over onprofessioneel handelen van een bedrijfsarts

Klachten kunnen het medisch inhoudelijk handelen betreffen, maar ook bejegeningkwesaties, of de gegevensuitwisseling. (<http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl>)

Klacht over aanstellingskeuringen

Heeft een (potentiële) werknemer een klacht over een aanstellingskeuring, dan kan hij terecht bij de Klachtencommissie Aanstellingskeuringen. (<http://www.aanstellingskeuringen.nl>)