

## 1103 BEHANDELEN VAN KLACHTEN

### Beschrijving

Klachten kunnen zowel interne (personeelsleden, freelancemedewerkers) als externe (aangesloten werkgevers, aangesloten werknemers, andere contractpartijen) klachten inhouden. Om een mogelijkheid te bieden om klachten in behandeling te nemen, dient de organisatie goed toegankelijk te zijn voor het indienen van klachten.

Klachten vallen qua uitvoering en afhandeling onder het verantwoordelijkheidsgebied van de directie en uiteindelijk onder de verantwoordelijkheid van de Q-manager. Het is de verantwoordelijkheid van de ontvanger van een klacht om deze als zodanig te herkennen en door te geven aan de leidinggevende of diens vertegenwoordiger op het secretariaat.

### Overige informatie

De klachten worden gerubriceerd en er dient een analyse gemaakt te worden om oorzaken op te sporen en deze vervolgens weg te nemen middels corrigerende en/of preventieve maatregelen.

De behandeling van klachten moet zodanig zijn dat:

- een klachtenprocedure makkelijk wordt opgestart;
- een antwoord wordt gegeven binnen twee maanden na het ontvangen van de klacht;
- geleerd wordt van de klacht.

Daartoe worden klachten in het werkoverleg besproken. De evaluatie vindt plaats in het directiebeoordeling.

### Definitie van een klacht:

Het door de klant of medewerker uiten van iedere vorm van ontevredenheid over:

- de dienstverlening (prestatie en advies);
- het functioneren van door een medewerker of vertegenwoordiger van Onze Arbodienst;
- het gedrag van een medewerker of vertegenwoordiger van Onze Arbodienst;
- de bejegening door een medewerker of vertegenwoordiger van Onze Arbodienst.

Iedere medewerker of vertegenwoordiger van Onze Arbodienst kan de ontvanger van de klacht zijn.

### Opsteller

Q-manager: Gerrit-Jan van de Meent

### Geautoriseerd door

Directeur: Bas Albers

## Procesbeschrijving

nr	activiteit	betrokkenen	instructietekst
1	Aannemen klacht	secretariaat directie medewerker	<p>Bij melding van een klacht heeft iedere medewerker de volgende taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het archiveren van de klacht (e-mail of brief) dan wel het noteren van de klacht;</li> <li>• de klacht doorgeven aan de directie.</li> </ul> <p>De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst in behandeling genomen.</p>
2	Beoordelen klacht	directie	<p>De klacht wordt als volgt beoordeeld door de directie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indien nog niet gedaan, de klacht op de juiste wijze archiveren;</li> <li>• de klacht wordt toegewezen aan een verantwoordelijke die de klacht afhandelt; dit is nooit de persoon op wie de klacht betrekking heeft;</li> <li>• beoordelen of de klacht gegrond dan wel ongegrond is (bijvoorbeeld een deskundigenoordeel zou moeten betreffen)</li> <li>• analyseren klacht en bepalen of wel of geen corrigerende maatregelen nodig zijn;</li> <li>• beoordelen of het noodzakelijk is hoor en wederhoor (klant en medewerker) toe te passen dan wel of de klacht zo kan worden afgehandeld als deze voorligt;</li> <li>• privacygevoelige informatie uit de klacht ontoegankelijk maken voor onbevoegden;</li> <li>• zorgdragen voor schriftelijke of mondeling (re)actie naar klager, correspondentie opbergen in archief, voor zover dit geen privacygevoelige informatie bevat.</li> </ul>
3	Afhandelen klacht	directie medewerker	<p>De directie handelt de klacht binnen twee maanden af en vergewist zich ervan of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Overige aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rekening houden met klacht bij eventueel contact met klant;</li> <li>• indien mogelijk herhaling van dezelfde klacht bij andere klanten voorkomen (om correctieve en preventieve maatregelen te nemen);</li> <li>• alle gebruikte en ontstane documenten worden door de directie gearchiveerd voor analyse en eventueel follow-up.</li> </ul> <p>Bij het afhandelen van de klachten kan de directie de feitelijke afhandeling uit handen geven aan een medewerker. De directie blijft daarbij procedureel verantwoordelijk.</p>