

Beschrijving Klachtenprocedure BAG en BAD

1. Beschrijving

Klachten kunnen zowel interne (personeelsleden, maatschapsleden, freelance medewerkers) 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 medisch directeur en uiteindelijk onder de verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmanager. Het is de verantwoordelijkheid van de ontvanger van een klacht om deze als zodanig te herkennen en door te geven aan de office manager.

2. De klacht

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 wordt opgestart;
- een antwoord wordt gegeven binnen vier weken;
- geleerd wordt van de klacht. Daartoe wordt deze in het werkoverleg besproken. De evaluatie vindt plaats in de directiebeoordeling.

Klacht: Het door de klant uiten van ontevredenheid over

- de dienstverlening (prestatie en advies);
- het functioneren van een medewerker of deelnemer van BAG of BAD;
- het gedrag van een medewerker of deelnemer van BAG of BAD;
- de bejegening door een medewerker of deelnemer van BAG of BAD.

Iedere medewerker of deelnemer van BAG of BAD kan de ontvanger van de klacht zijn.

3. Opsteller

Kwaliteitsmanager: Lailana Purvis

4. Geautoriseerd door

Directeuren: Hans Recourt en Kees Geelen

Bijlage bij beschrijving Klachtenprocedure

Procesbeschrijving klachtenprocedure

1 Aannemen klacht

Door: een medewerker of deelnemer van BAG of BAD

Bij melding van een klacht heeft iedere medewerker of deelnemer de volgende taken:

- klacht doorgeven aan medisch directeur en/of office manager
- office manager stuurt bevestigingsbrief en klachten folder aan klager

De klacht wordt binnen een door de branche geaccepteerde termijn in behandeling genomen.

2 Beoordelen klacht

Door: medisch directeur, algemeen directeur

De klacht wordt als volgt beoordeeld door de medisch directeur: .

- analyseren klacht en bepalen of wel of geen corrigerende maatregelen nodig zijn.
- toepassen van hoor en wederhoor (klant en medewerker).
- klachtenformulier archiveren voor zover dit geen privacy-gevoelige informatie bevat
- zorgdragen voor schriftelijke of mondeling (re)actie naar klager, correspondentie opbergen in archief, voor zover dit geen privacy-gevoelige informatie bevat.
- indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgewerkt, wordt door de medisch directeur gewezen op het indienen van de klacht bij een andere instantie conform het Reglement Certificatie Arbodiensten.

3 Afhandelen klacht

Door: medisch directeur

De medisch directeur beantwoordt de klacht binnen een maand en vergewist zich er van of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Overige aandachtspunten:

- rekening houden met klacht bij eventueel contact met klant.
- indien mogelijk herhaling van dezelfde klacht bij andere klanten voorkomen (om correctieve en preventieve maatregelen te nemen).

Alle gebruikte en ontstane documenten worden door de medisch directeur gearhiveerd voor analyse en eventueel follow-up.

4 Analyseren klachten

Door: kwaliteitsmanager, algemeen directeur, manager bedrijfsvoering

De kwaliteitsmanager zal de afgehandelde klachten periodiek analyseren:

- frequentie: een keer per jaar.
- analyseren naar: aantal, soort, oorzaak, afhandelingstermijn e.d.
- zonodig aanbevelingen geven van structurele aard om bepaalde klachtencategorieën te verminderen.
- rapporteren aan: directeur en manager bedrijfsvoering ten behoeve van de

- directiebeoordeling en aan de medewerkers.
- indien nodig: beleid bijstellen (procedures, protocollen et cetera).