

Inleiding

Een klacht is de schriftelijke melding, ongeacht de wijze van verzending, van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van WIM arbo in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van WIM arbo, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Dit met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

Als klanten en/of medewerkers van klanten die te maken hebben met de dienstverlening van WIM arbo klachten hebben, of op een of andere wijze ontevreden zijn over (medewerkers van) WIM arbo, kunnen zij rechtstreeks of via de werkgever een klacht indienen.

Als klanten en/of medewerkers van klanten het niet eens zijn met een medisch inhoudelijke beslissing van de bedrijfsarts over de (mate van) arbeidsongeschiktheid, bestaat de mogelijkheid om een deskundigenoordeel (second opinion/tweede oordeel) aan te vragen bij een andere bedrijfsarts of het UWV. Deze klachtenprocedure is hiervoor dan ook niet bedoeld.

De directie van WIM arbo is klachteigenaar en verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor het analyseren van alle ontvangen klachten en het initiëren van verbeteracties in het kader van de directiebeoordeling.

Werkwijze

Melding klacht

Alle medewerkers van WIM arbo kunnen een klacht in ontvangst nemen. Indien de klacht telefonisch wordt geuit, zal de medewerker de klager verzoeken zijn klacht schriftelijk aan WIM arbo te richten.

Bij de indiening van een klacht behoort een heldere omschrijving van:

- de aard van de klacht;
- de periode / datum waarop de klacht betrekking heeft;
- de aanleiding en omvang van de klacht;
- de persoon/ coach- of situatie op wie/waarop de klacht betrekking heeft;
- suggesties van mogelijke oplossingen;
- welke schade is geleden

Voorts dienen de gegevens van de indiener/klager te worden verstrekt te weten naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

De klacht kan alleen worden ingediend over een nog lopend traject/dossier of over een traject/dossier dat niet langer dan twee weken geleden is afgerond.

Registreren klacht

De klachtontvanger registreert de klacht op het formulier kwaliteitsmelding (intern formulier) en stuurt dit naar de directie, onder gelijktijdige kopieverlening aan de kwaliteitsmanager. De volgende items worden altijd op het formulier kwaliteitsmelding geregistreerd:

1. Ontvangstdatum van klacht
2. Naam klager
3. Naam werkgever
4. Telefoonnummer klager
5. Meldingsnummer
6. Omschrijving of aard van de klacht
7. Oorzaak(en) van de klacht
8. Getroffen maatregelen
9. Datum van afhandeling

Afhandelen klacht

1. Binnen een periode van vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, informeert de klachteigenaar de klager of en zo ja dat, de klacht in behandeling is genomen.
2. De klager wordt door de klachteigenaar in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten. Indien beide partijen dit wensen, vindt deze toelichting plaats in een gesprek.
3. Tijdens het gesprek kan aan klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht.
4. De directie geeft zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangst van de klacht) een schriftelijke reactie aan de klager. Daarbij kan het gaan om een voorstel op welke wijze de klacht kan worden opgelost, of om nadere toelichting op welke wijze een verder vervolg van het onderzoek wordt voorgestaan en hoeveel tijd daartoe nodig wordt geacht.
5. De klachteigenaar neemt vervolgens alle noodzakelijke maatregelen om de klacht binnen een redelijke termijn af te handelen.
6. Een klacht dient uiterlijk binnen 2 maanden te zijn afgehandeld. De uitkomst zal door de directie onderbouwd en schriftelijk aan de klager worden teruggekoppeld.

Voortgangsbewaking

De directie (klachteigenaar) bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.

De termijn voor het afhandelen van een klacht en het informeren van de klager is vier weken. Hiervan kan worden afgeweken, indien de reden van vertraging is geformuleerd op het klachtenformulier.

Na afhandeling wordt de klacht opgenomen in de klachtenregistratie.

Een klacht wordt niet (verder) in behandeling worden genomen indien:

- de indiener heeft verzuimd om de klacht inhoudelijk onderbouwd, tijdig (binnen de gestelde tijd) en conform deze regeling, schriftelijk aanhangig te maken;
- de indiener onbevoegd is (geen cliënt, medewerker van cliënt of opdrachtgever is);
- de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode of Privacy regels.

Analyse

Eenmaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en geëvalueerd door de directie.