

Klachten en complimentenprocedure ArboFit

Iedereen die bij het werk van ArboFit betrokken raakt en op een of andere wijze heel tevreden of juist niet tevreden is, kan daarover een compliment of klacht indienen. Degene die een compliment of klacht indient, wordt hierna 'indiener' genoemd. De klacht of het compliment kan betrekking hebben op onze dienstverlening (prestaties, adviezen, beslissingen) of op het gedrag van een of meer medewerkers van ArboFit of via ons ingeschakelde medewerkers.

Iedere medewerker van ArboFit kan dus de ontvanger van een klacht of compliment zijn. In het geval van een klacht zal de betreffende medewerker eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Indien dit niet voldoende is, zal de medewerker wijzen op de mogelijkheid om bij de directeur van ArboFit een klacht in te dienen.

Klachten en complimenten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

Schriftelijk ArboFit
t.a.v. dhr. R. Buitelaar
Postbus 158
3740 AD Baarn

E-mail klachten@arbofit.nl

Complimenten

Complimenten worden door de directeur afgehandeld door de indiener te bedanken en de betreffende collegae in het zonnetje te zetten.

Klachten

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van ArboFit de volgende stappen vastgelegd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling te melden, wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze meteen naar de directeur gebracht of gemaild.
2. De directeur ontvangt de klachten en registreert deze met behulp van een klachtenformulier. De klacht wordt door de directeur geregistreerd in het centrale klachtenoverzicht van het betreffende jaar.
3. De indiener van de klacht krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbericht van de directeur, waarin tevens staat aangegeven, hoe de klacht zal worden behandeld en hoe lang de afhandeling van de klacht vermoedelijk zal duren.
4. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, wijst de directeur een klachtbehandelaar aan. De klachtbehandelaar ontvangt de klacht met een klachtenformulier en eventuele bijlagen. De directeur is ook bevoegd om klachten zelf af te handelen.
5. De behandelaar beoordeelt de klacht, waarbij aan de orde komen:
 - a. analyse van de klacht;
 - b. beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;
 - c. toepassen van hoor en wederhoor;
 - d. bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;
 - e. opstellen van schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.
6. Het ingevulde klachtenformulier en eventuele bijlagen worden binnen twee weken door de klachtbehandelaar teruggestuurd naar de directeur.

7. Indien het een incident betreft, wordt de indiener daarvan op de hoogte gesteld. De directeur bedenkt binnen twee weken na het indienen van de klacht een oplossing voor de klachtafhandeling en kan hierbij de klachtbehandelaar en/of indiener betrekken. De oplossing wordt vastgelegd op het klachtenformulier. Hier wordt tevens vermeld dat het gaat om een incident.
8. Indien de klacht een aanpassing van de werkwijze vergt, bedenkt de directeur binnen twee weken een verbetervoorstel. De klachtbehandelaar en/of indiener kunnen hierbij betrokken worden. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze. Het verbetervoorstel wordt ingevuld op het klachtenformulier. De directeur stelt de indiener op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
9. De directeur voert de door de behandelaar vastgestelde nog openstaande (vervolg)acties uit en informeert de indiener over de afhandeling.
10. Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht met het ingevulde klachtenformulier en de bijlagen, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten, gearchiveerd. De klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.
11. De directeur zal de afgehandelde klachten en complimenten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden.
De in het rapport opgenomen aanbevelingen kunnen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk van ArboFit kan toenemen.