

## **KLACHTENREGLEMENT ARBODIENST MEDI-MA (KAM)**

De klacht of ongenoegen kan bestaan uit afwijkingen, al dan niet het gevolg van de procedures, problemen in de dienstverlening en klantklachten.

Indien iemand een klacht telefonisch of mondeling probeert te melden wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk in te dienen.

Na ontvangst van de klacht wordt deze direct naar de kwaliteitsmanager gebracht en deze registreert de klacht op een klachtenformulier (F852.19).

De afhandeling van de klacht is dan als volgt:

- Indien de klachtafhandelaar duidelijk is krijgt deze direct een kopie van de klacht. De klachtafhandelaar beoordeeld zo mogelijk de klacht (alsmede de klantklachten) en bepaald of er direct maatregelen genomen kunnen worden.
- De kwaliteitsmanager stelt de directeur van Arbo-dienst Medi-Ma op de hoogte. wordt op de hoogte gesteld.
- De directeur van Arbo-dienst Medi-Ma beoordeeld de noodzaak om maatregelen te nemen om te zorgen dat afwijkingen zich niet meer voordoen.
- De directeur van Arbo-dienst Medi-Ma wijst een klachtafhandelaar aan.
- De klachtafhandelaar informeert de indiener van de klacht schriftelijk over de ontvangst van de klacht.
- Bij eenvoudige zaken stuurt de klachtafhandelaar de klacht door naar de betrokken persoon en neemt de afhandeling mee in de eerstvolgende beoordeling. Tevens wordt de indiener hiervan op de hoogte gesteld
- Bij ernstige zaken beoordeeld de klachtafhandelaar de klacht en stelt vast of het een incident is of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze van Arbodienst Med-Ma.
- Bij een incident wordt de indiener daarvan op de hoogte gesteld. De klachtafhandelaar bedenkt samen met de indiener binnen drie weken na het indien van de klacht een oplossing voor de afhandeling.
- Indien de werkwijze van Arbodienst Medi-Ma moet worden aangepast bedenkt de klachtafhandelaar binnen 10 dagen een verbetervoorstel, bespreekt dit intern binnen Arbodienst Medi-Ma en betreft de indiener hierbij. De klachtafhandelaar stelt de indiener op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- De kwaliteitsmanager start, indien nodig, een vervolgonderzoek naar de invoering van het verbetervoorstel.