

### **Artikel 1 Toepassingsgebied**

Een klacht in het kader van deze procedure is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende (in het hiernavolgende te noemen 'de klager') inzake de dienstverlening van IHTOM B.V. in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de IHTOM, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

### **Artikel 2 Doel**

Het doel van deze procedure is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Artikel 3 Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht**

De ontvanger registreert een klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt indien nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

### **Artikel 4 Bepalen Klachtbehandelaar**

Ten aanzien van iedere klacht wordt een Klachtbehandelaar aangesteld. De klachtbehandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 5 Bevestiging**

De klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen twee dagen een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging zijn de volgende gegevens opgenomen:

- a. korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
- b. de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen verwacht wordt de klacht af te handelen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### **Artikel 6 Onderzoek**

De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar zorgt dat de reactie van deze medewerker wordt samengevat en door de medewerker voor akkoord wordt bevonden. De klachtbehandelaar informeert de aangever over de verdere afhandeling van de klacht. IHTOM streeft naar een inhoudelijke behandeling van de klacht binnen een termijn van zes weken.

### **Artikel 7 Corrigerende maatregelen**

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden. De klachtbehandelaar doet schriftelijk het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel dan wel genoegdoening. Ook verstuurt de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is. Indien de klager niet tevreden is met het aanbod, overweegt de Klachtbehandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

#### **Artikel 8 Verslaglegging**

De klachtbehandelaar doet, uiterlijk binnen zes weken na het oplossen van de klacht, schriftelijk verslag aan de klager en de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 9 Preventieve maatregelen**

De Klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om ter voorkoming van herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

#### **Artikel 10 Rapportage**

De Klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De Klachtbehandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

#### **Artikel 11 Beroep**

Indien een klacht niet naar de tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan, binnen een maand na het doorlopen van de onderhavige klachtenprocedure, een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Arbodiensten. De Geschillencommissie Arbodiensten behandelt klachten die worden ingediend naar aanleiding van een klacht over een arbodienst of een medewerker van een arbodienst.