

Klachtenreglement ArboPro

De doelstelling van de klachtenregeling

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de organisatie en deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

Wat is een klacht?

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening en/of bejegening kunt u uw onvrede direct bespreken met degene over wie u een klacht hebt. Een klacht is een uiting van ongenoegen over een gedraging (of nalating daarvan) van een medewerker van ArboPro dan wel van derden die in opdracht van ArboPro werkzaamheden ten behoeve van cliënten van ArboPro hebben verricht.

Een klacht indienen

Het is vaak de snelste oplossing om uw ongenoegen direct te bespreken met de betreffende persoon. U mag uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. U ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging, waarin een beschrijving van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, hebben ontvangen. Een klacht wordt zoveel mogelijk tussen betrokken partijen afgehandeld.

Het is echter niet altijd even makkelijk om naar degene toe te gaan die uw onvrede heeft veroorzaakt. Daarom is het ook mogelijk een schriftelijke klacht in te dienen. Indien naar mening van de cliënt zijn klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de cliënt zich melden tot zijn opdrachtgever. Of de cliënt kan in overleg met ArboPro om bemiddeling vragen via een externe partij.

Indien een klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden wordt deze klacht niet in behandeling genomen. De klager wordt hiervan binnen een termijn van vier weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk van in kennis gesteld.

Afhandeling

- Mondelinge klachten wordt in principe ter plekke opgelost. Lukt dit niet, dan wordt verwezen naar de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen.
- Schriftelijke klachten worden binnen een week, met een uitnodiging voor een gesprek bevestigd.
- Een klacht wordt binnen vier weken na indiening afgehandeld.
- ArboPro stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.
- Wanneer partijen om bemiddeling vragen van derden, wordt deze schriftelijk op de hoogte gesteld van het probleem. Indien noodzakelijk zal met beide partijen worden gesproken. De beslissing van derden wordt mondeling aan partijen meegedeeld en schriftelijk bevestigd. De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld is zes weken.

Registratie

De klacht evenals de schriftelijke oplossing wordt opgeborgen in het dossier van de cliënt. De opdrachtgever van cliënt ontvangt een kopie van de klacht en het daarbij behorende antwoord.

Evaluatie

Bij elke klacht zal ArboPro bekijken of een aanpassing van haar werkwijze noodzakelijk is. Aan het eind van het kalenderjaar wordt een overzicht gemaakt van het aantal ingediende klachten, het soort klachten en de gekozen oplossing. Op basis hiervan zal ArboPro nogmaals nagaan of het noodzakelijk is haar werkwijze aan te passen.