

# Klachtenprocedure

## 1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat;

1. De klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
2. Herhaling van de klacht wordt voorkomen

JBR Arbo Advies & Opleidingen streeft naar een optimale dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u!

Een gesprek met de betrokken medewerker of instructeur leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

## 2. Definities

### 2.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van JBR Arbo Advies & Opleidingen.

### 2.2. Klant

Elke afnemer van een dienst van JBR Arbo Advies & Opleidingen.

### **3. Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw eventuele klantnummer bij JBR Arbo Advies & Opleidingen, of nummer NIBHV / Oranje Kruis en de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar afdeling klachtenafhandeling waarvan het adres is weergegeven onder punt 7 van deze procedure.

### **4. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

### **5. Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

### **6. Toezicht en beheer**

Binnen JBR Arbo Advies & Opleidingen ziet de eigenaar (J. Brouwer) toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

### **7. Adresgegevens**

JBR Arbo Advies & Opleidingen  
Afdeling Klachtafhandeling  
Postbus 859  
5340 AW Oss