



Procedure voor het indienen van klachten

Kwaliteit staat bij day-one hoog in het vaandel. We zijn constant bezig om onze kwaliteit te verbeteren. Wij nemen u bevindingen daarom ook zeer serieus en zijn dankbaar voor uw feedback hierin. Hieronder maken we u kenbaar hoe u en uw medewerkers een klacht, of aanbeveling bij ons kenbaar kan maken. U leest hieronder ook hoe wij hiermee mee omgaan.

1. Een klacht of aanbeveling ter verbetering kan bij voorkeur per email gemeld worden op: info@day-one.nl of per post aan day-one Voorweide 44 1902 SX Castricum.
2. De indiener van de klacht of aanbeveling ontvangt een bevestiging van de aanmelding van de manager dienstverlening.
3. De manager dienstverlening onderzoekt de klacht of aanbeveling en stelt vast wie en wat nodig is om de klacht of aanbeveling te kunnen onderzoeken. Vastgesteld wordt welke acties ondernomen moeten worden en wie die actie op zich neemt. Deze koppelt dit binnen 2 weken aan indiener terug.
4. De indiener kan schriftelijk kenbaar maken het niet eens te zijn met de oplossingen en of verbeteringen. Hij heeft hiervoor een termijn van 3 weken. Mocht dit het geval zijn dan zal er een persoonlijk gesprek plaatsvinden tussen de betrokkenen en de manager dienstverlening.
5. Na het persoonlijke gesprek wordt dit schriftelijk vastgelegd en verzonden naar indiener en betrokkenen. In deze terugkoppeling zal een definitief voorstel voor het oplossen van de klacht of verbetering zitten. Er is altijd een mogelijkheid zich te richten tot de geschillencommissie arbodiensten.
6. Alle klachten en verbetervoorstellen worden verzameld en per jaar geëvalueerd. De incidenten zijn dan vrij van namen van de indiener om op anoniem wijze de evaluatie te kunnen doen.

Wij hopen u hiermee duidelijkheid te hebben gegeven omtrent onze kwaliteit procedure. Bent u echter van mening dat de anders of beter geregeld kan worden binnen uw organisatie kunt altijd even contact op nemen uw contactpersoon.