

Klachtenreglement

Klachtenregeling	2
KLACHTEN ARBODIENSTVERLENING	3
Artikel 1 Toepassingsgebied	3
Artikel 2 Doel van de klachtenregeling	3
Artikel 3 Bevoegdheid tot afdoening van een klacht	3
Artikel 4 Ontvangst en registratie van een klacht	3
Artikel 5 Voorwaarden ingediende klacht	4
Artikel 6 Inrichting onderzoek	4
Artikel 7 Corrigerende maatregelen	4
Artikel 8 Verslaglegging	5
Artikel 9 Preventieve maatregelen	5
Artikel 10 Rapportage	5
Artikel 11 Uitzondering	5
Artikel 12 Beroep	6



Klachtenregeling

Deze klachtenregeling omvat de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten gericht aan Arbo1 B.V., of een aan Arbo1 B.V. gerelateerde medewerker of interventiepartij, in dienst van deze organisatie.



KLACHTEN ARBODIENSTVERLENING

Artikel 1 Toepassingsgebied

Het begrip klacht. Een klacht is een uiting van ongenoegen door de klager. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging/nalaten van Arbo1 B.V. en/of haar medewerkers richting werknemers van opdrachtgevers, die niet onmiddellijk door de directe aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 3 Bevoegdheid tot afdoening van een klacht

De klachtencoördinator van Arbo1 B.V. is in opdracht van de directie bevoegd tot afdoening van een klacht, tenzij deze regeling anders bepaald. De klachtencoördinator is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator rapporteert direct aan de Algemeen Directeur van Arbo1 B.V. U ontvangt de naam van de klachtencoördinator bij de ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4 Ontvangst en registratie van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden (per post: Kerkenbos 1039, 6546 BB Nijmegen of per e-mail: info@arbo1.nl)
2. De klacht wordt geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem van Arbo1 B.V.
3. Ontvangst van de klacht wordt binnen drie werkdagen bevestigd onder vermelding van de ontvangstdatum. Wanneer de klacht schriftelijk is binnengekomen, geschiedt de ontvangst tevens schriftelijk. Indien de klacht digitaal is ingediend, dan wordt de klacht ook digitaal bevestigd.
4. Na ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstbevestiging neemt de klachtencoördinator telefonisch binnen drie werkdagen contact op met de klager om de klacht verder te bespreken.

Artikel 5 Voorwaarden ingediende klacht

1. Een klacht bevat de volgende gegevens:
 - Naam en adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger.
 - Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - De reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de bedoelde gedraging;

Artikel 6 Inrichting onderzoek

- De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken partijen;
- De klachtencoördinator vat de reactie van de betrokkene samen en verwerkt deze in het kwaliteitsmanagementsysteem;
- De klachten coördinator informeert betrokkenen over de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
- De klachtencoördinator stelt een onderzoek in naar de werkelijkheid. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en van de betrokken partij;
- De klachtencoördinator dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen betrokken partijen. Het resultaat van dit eventuele gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 Corrigerende maatregelen

- De gedragingen waarop de klacht betrekking heeft worden op basis van onderzoek eerst getoetst op rechtmatigheid en vervolgens op doelmatigheid;
- De klachtencoördinator 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 zullen worden;
- De klachtencoördinator doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening;
- Als het telefonisch aanbod aangenomen wordt, verstuurt de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging naar de klager en betrokkene van datgene dat besproken is;
- Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd kwaliteitsmanagementsysteem.

- Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtencoördinator of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
- Indien een nieuw aanbod niet wenselijk is, dan wel de klacht ongegrond verklaard dient te worden wordt klager zo snel mogelijk hiervan op de hoogte gesteld en ingelicht over de beroepsmogelijkheden (zie tevens artikel 8 en 12).

Artikel 8 Verslaglegging

- De klachtencoördinator doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht;
- De beslissing bevat de uitspraak, motivatie en (on)gegrondheid van de klacht, alsmede de beroepsmogelijkheden.

Artikel 9 Preventieve maatregelen

De klachtencoördinator bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Artikel 10 Rapportage

De klachtencoördinator draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtencoördinator 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. De analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

Artikel 11 Uitzondering

Onderhavig klachtenreglement ziet niet op klachten ten aanzien van het inhoudelijk medisch advies van de bedrijfsarts. Indien klager het oneens is met het advies van de bedrijfsarts en/of andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundigen, dan dient een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd te worden of een second opinion bij een andere bedrijfsarts. (

Second opinion:

De werknemer heeft recht op een second opinion bij een andere onafhankelijke bedrijfsarts die niet werkzaam is bij of voor opdrachtnemer;

1. Een verzoek van de werknemer om een second opinion zal door de opdrachtgever worden gehonoreerd, tenzij zwaarwegende argumenten zich tegen raadpleging van een andere

bedrijfsarts verzetten en de bedrijfsarts die het advies heeft gegeven dit gemotiveerd aan de werknemer kenbaar maakt;

2. De kosten voor een second opinion zijn voor rekening van de opdrachtgever;
3. De bedrijfsarts (eerste bedrijfsarts) zal in onderling overleg met de werknemer, zo spoedig mogelijk een andere onafhankelijke bedrijfsarts (tweede bedrijfsarts) inschakelen om de second opinion uit te laten voeren;
4. De eerste bedrijfsarts zal alle voor de raadpleging relevante beschikbare informatie aan de tweede bedrijfsarts verstrekken;
5. De eerste bedrijfsarts kan daarnaast aan de tweede bedrijfsarts aanvullende informatie opvragen;
6. De tweede bedrijfsarts bespreekt zijn advies met de werknemer, waarna de werknemer bepaalt of dit advies aan de eerste bedrijfsarts ter beschikking kan worden gesteld. Als de werknemer toestemming geeft voor het ter beschikking stellen van het advies van de geraadpleegde bedrijfsarts aan de eerste bedrijfsarts. Krijgt de eerste bedrijfsarts binnen een redelijke termijn kennis van het advies en maakt hij aan de werknemer met motivatie kenbaar of hij dat advies niet, gedeeltelijk of helemaal overneemt;
7. Als verdere begeleiding van toepassing is, wordt de begeleiding van de werknemer door de eerste bedrijfsarts hervat;
8. In het geval de betreffende werknemer van mening is dat de eerste bedrijfsarts onvoldoende rekening houdt met (indien de eerste bedrijfsarts daarover de heeft gekregen) het advies van de geraadpleegde andere bedrijfsarts en verdere begeleiding door de eerste bedrijfsarts daarom onwenselijk is, geeft hij dit aan de eerste bedrijfsarts te kennen. De eerste bedrijfsarts zal dan met inachtneming van de resultaten van de raadpleging van de andere bedrijfsarts overwegen de verdere begeleiding aan een andere bedrijfsarts over te dragen. De werkgever zal hiervan door de eerste bedrijfsarts ingelicht worden.

Artikel 12 Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan kan binnen één maand nadat de klacht is afgehandeld, door de klager een schriftelijk bezwaar worden ingediend bij de directie van Arbo1. De klager wordt dan uitgenodigd om zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt de klager van de directie schriftelijk een uitspraak over de klacht. In geval klager van mening is dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid voor de klager om zich te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten. In geval het klacht betreft met betrekking tot het professioneel handelen van een bedrijfsarts van Arbo1, dan kan klager zich desgewenst wenden tot het Regionaal



Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Tot slot kan klager zich in alle gevallen tot de civiele rechter wenden.

Arbo1 B.V.

Kerkenbos 1039

6546 BB Nijmegen

Tel: 085 064 54 12

info@arbo1.nl