



# Klachtenregeling

Amsterdam, versie 2016

Amstelveenseweg 88 - 90 |  
1075 XJ Amsterdam |

info@arbobutler.nl |  
www.arbobutler.nl |

T 020 4687453  
F 020 4683932

# Klachtenregeling

## Inleiding

U mag ervan uitgaan dat wij als Arbodienstverlener ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Hebt u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en medewerkers en voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wanneer u een klacht heeft, is in eerste instantie deze interne klachtenregeling van toepassing. Dit betekent dat een klacht eerst 'in eigen huis' wordt behandeld.

En wat ons betreft begint dit met een goed gesprek. Het is de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de persoon waar u een klacht over heeft of, als u dat prettiger vindt, met een andere collega van Arbobutler. Wij zijn altijd bereid om hiervoor tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van de onderliggende klachtenregeling.

## Algemeen

Bij Arbobutler is Lex de Jong onze klachtenfunctionaris. Hij is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en de afhandeling. Bij de klachtenregeling van Arbobutler worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Arbobutler en de indien noodzakelijke volgende stappen.

## Artikel 1

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

## Artikel 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

- ▷ Werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;
- ▷ Week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 u;
- ▷ Maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00u

## Artikel 3

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

## Artikel 4

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).

## Artikel 5

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenfunctionaris, hij is de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling; tenzij hij degene is tot wie de klacht zich in persoon richt. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.



## Artikel 6

De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de de klachtenfunctionaris waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

## Artikel 7

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Arbobutler.

## Artikel 8

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door de arbodienst, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in artikel 4 bedoelde verantwoordelijke. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Arbobutler aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.

Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van Arbobutler.

## Artikel 9

Tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 10

Indien het in artikel 7 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, dan kunt u besluiten om een gerechtelijke procedure op te starten. Nadere informatie daarover kunt u krijgen bij de klachtenfunctionaris.

