

**Klachtenreglement**  
**van**  
**Arbo Impact Services BV**

## **Klachtenreglement Arbo Impact Services BV**

### **Doel**

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

### **Definitie**

Een klacht is een melding door een cliënt of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Arbo Impact Services BV.

### **Procedure**

#### **1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht**

Een klacht wordt door iedere ontvanger binnen de organisatie onmiddellijk doorgestuurd naar de directie van Arbo Impact Services BV. De directie functioneert als klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen via [klachten@arboimpact.nl](mailto:klachten@arboimpact.nl)

Vermeld in uw klacht zoveel mogelijk van deze elementen:

- Waarover u een klacht wilt indienen
- Wie de beklagde is
- De tijd/datum van het voorval
- Op welke wijze u graag uw klacht ziet worden afgehandeld.
- Uw contactinformatie zodat wij contact met u kunnen opnemen over de klacht en de afhandelingen

De klachtfunctionaris registreert de klacht in het klachtenregister. De klachtfunctionaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

Klachten worden altijd door een andere persoon dan de persoon op wie de klacht betrekking heeft behandeld. Zo borgen we de scheiding van machten en een onafhankelijk onderzoek. In het geval dat een klacht gaat over een directielid dan zal een ander bevoegde functionaris binnen de organisatie geraadpleegd worden om deze klacht te behandelen.

## **2. Bevestiging**

De klachtenfunctionaris stuurt een ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd in het klachtenregister.

## **3. Onderzoek**

De klachtenfunctionaris legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtenfunctionaris informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtenfunctionaris na de ontvangst datum een reactie met deze mededeling en een toelichting op het besluit. De klager kan bezwaar maken op dit besluit, zie hiervoor 8. Beroep.

## **4. Corrigerende maatregelen**

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, bepaalt de klachtenfunctionaris het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De klachtenfunctionaris doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met 2 weken, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de directie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenregister.

## **5. Preventieve maatregelen**

De directie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtenregister.

## **6. Rapportage**

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de tijdige en correcte afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld in het klachtenregister.

De directie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de aard, aanleiding, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

De registratie van het klachtenmanagement vindt op zo'n manier plaats dat gerapporteerd kan worden over;

- Het totale aantal ingediende klachten;
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

De directie beoordeelt tegelijkertijd of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

## **7. Evaluatie**

De directie van Arbo Impact Services BV evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid en directiebeoordeling van de organisatie.

## **8. Beroep**

Bent u het niet eens met de beslissing? Dan kunt u binnen één maand na de beslissing schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Arbo Impact Services B.V. via [klachten@arboimpact.nl](mailto:klachten@arboimpact.nl)

Indien we er niet met u uit kunnen komen zal uw klacht veranderd worden naar een geschil. Een geschil wordt in behandeling genomen door een onafhankelijke geschilleninstantie voor arbodiensten.

In veel gevallen is dit de [geschillencommissie arbodiensten](#). Wij zijn aangesloten bij deze commissie en erkennen de uitspraken van deze commissie.

Indien uw klacht gaat over een medisch oordeel/handelen kunt u zich wenden tot het [Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg](#).

Bij klachten omtrent aanstellings-/medische keuringen kunt u zich wenden tot de [Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen](#).

### **9. Klachten over leveranciersdiensten**

Bij klachten over een van onze leveranciers kunt u bij ons uw klacht indienen. Wij zullen deze behandelen en tevens communiceren richting onze leveranciers. Wel raden wij u aan om tevens zelf een klacht in te dienen bij deze partij. Met betrekking tot de RI&E dienstverlening doen wij dit voor u.

U kunt via uw casemanager de juiste informatie hiervoor ontvangen of middels de volgende links een klacht indienen:

PAGO/PMO/Aanstellingskeuring partij: [Klachtenprocedure - Artemis Health](#)