

## Klachtenreglement ArboVita

Klachtenreglement	V0.3
Klachtenfunctionaris	Mevrouw S. van der Veen
Handelsnaam	ArboVita
	Seinstraat 22-III
	1223 DA Hilversum
Contact	T 085 401 08 96
	I <a href="mailto:info@arbovita.nl">info@arbovita.nl</a>

### 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. ArboVita B.V.
- b. Klacht: Een klacht wordt gedefinieerd, als een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Klachten binnen een arbodienst betreffen ofwel de werkwijze van de arbodienst of handelingen van personen namens de arbodienst.
- c. Uiting van ongenoegen: Er is sprake van een uiting van ongenoegen op het moment dat een klant aangeeft dat hij/zij een probleem heeft. Ons uitgangspunt is dat wij elk probleem van een klant serieus nemen. Wij zullen er ook alles aan doen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen of duidelijkheid te verschaffen.
- d. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht namens of via ArboVita (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- e. Ontvanger: een aangestelde medewerker die de klacht namens ArboVita in ontvangst neemt;
- f. Bevoegd functionaris: dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- g. Respondent: diegene die een klacht deponiert.

#### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop ArboVita zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij ArboVita ;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van ArboVita , wordt aangemerkt als een gedraging van ArboVita .

#### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

ArboVita draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

ArboVita draagt er zorg voor dat de tekst van de klachtenprocedure voor iedereen toegankelijk is en wordt op verzoek kosteloos beschikbaar gesteld aan de klant en de cliënt.

## 2. Behandeling van de klacht

### Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht schriftelijk en ondertekend bij ArboVita ;
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de respondent;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (inclusief tijdstip, plaats);
  - d. naam van de gene waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling;
4. ArboVita kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1e , 2e of 3e lid voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

### Artikel 5 Uitvoering

1. Zodra ArboVita naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de respondent wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat ArboVita ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

### Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. ArboVita bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld: a. de afhandelingstermijn; b. de verdere procedure; c. de contactpersoon; d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. ArboVita zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

### Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien nodig gewenst kan een klacht over een bedrijfsarts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie.

### Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. ArboVita is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang inzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en inzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

#### Artikel 10 Hoorplicht

1. ArboVita stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

#### Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. ArboVita handelt de klacht af binnen 2 weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. ArboVita kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 12 Afhandeling

1. ArboVita stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt;

### 3. Overige bepalingen

#### Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

ArboVita draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten

#### Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

#### Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement ArboVita';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 april 2021.

#### Artikelsgewijze toelichting

##### Artikel 2

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) ArboVita . Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting wordt navraag gedaan bij de respondent

##### Artikel 4

ArboVita streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge klachten. Als dat nodig is wordt een mondelinge klacht door ArboVita in overleg met de respondent op schrift gesteld.

Omdat de klachtenprocedure goed bekend zal worden gemaakt bij alle deelnemers en medewerkers, en alle klachten onder die procedure zullen vallen, zullen alle als zodanig gekwalificeerde klachten volgens de formele procedure worden afgedaan.

##### Artikel 10

Indien de klacht niet kennelijk ongegrond is en de respondent niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van ArboVita . Dat initiatief kan gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen.

##### Artikel 11

Ondanks de afhandelingstermijn van 6 weken zoals wettelijk voorgeschreven, met een verdagingmogelijkheid tot 10 weken, die in het reglement wordt gehandhaafd, is het streven van ArboVita gericht op het behalen van een zo kort mogelijke afhandelingstermijn voor alle klachten.

## Artikel 12

Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de bijbehorende conclusies. Daartoe bevat de beslissing op de klacht: een weergave van de klacht; een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen; een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht. In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.

## Artikel 13

Klager heeft de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het genomen besluit indien de klager niet akkoord is met het besluit of voorgesteld maatregel. Klager kan zich bij de onderstaande geschilleninstantie of klachtencommissie wenden te weten:

- Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

### Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen	Status
1.0	25-11-2020	R. Noom – Business Analist	-	Definitief
1.1	12-05-2021	S. Dijkstra – Operationeel Directeur	Diverse toevoegingen	Definitief
1.1.1	22-03-2022	R. Noom – Kwaliteitsmanager	- Classificatie + versiebeheer toegevoegd	Definitief
1.1.2	29-03-2023	R. Noom – Kwaliteitsmanager	Div. aanpassingen i.v.m. nieuwe richtlijnen SBICA	Definitief
1.2	25-03-2024	S. van der Veen – Kwaliteitsmanager	Bijgewerkt	Definitief