

Een klacht wordt gedefinieerd als een uitdrukking van ontevredenheid over de dienstverlening van ArboVita. Dit kan gaan over het functioneren van betrokkenen, maar ook over een geleverde product of dienst.

Klachtenprocedure

Indien een klant ontevreden is over de dienstverlening van een betrokkene binnen ArboVita en hierover klacht indient aan ArboVita, zal worden verzocht om de klacht via e-mail met onderbouwing kenbaar te maken. De mail dient gestuurd te worden naar info@arbovita.nl.

- Een klacht wordt onmiddellijk onder de aandacht van de directie gebracht.
- De betrokkene binnen ArboVita waar de klacht betrekking op heeft, zal de klacht niet in behandeling nemen.
- Klachten worden opgenomen in het klachtenregister en de klachtenverantwoordelijke draagt zorg voor de afhandeling.
- Binnen drie werkdagen ontvangt de klant een ontvangstbevestiging.
- Na ontvangst van een klacht vindt een gesprek plaats met de betrokkene binnen ArboVita en deze wordt in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven.
- De klant wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
- Klachten worden in principe binnen vier weken afgehandeld. Lukt de afhandeling niet binnen deze termijn dan wordt dit met opgave van redenen aan de klant meegedeeld en wordt tevens aangegeven binnen welke termijn er een terugkoppeling wordt verwacht.

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Vragen of onduidelijkheden rondom facturatie kunnen worden aangegeven per mail, door een mail te sturen naar finance@arbovita.nl.
- Indien er onvrede over het medisch oordeel van de bedrijfsarts is, kan er een deskundigenoordeel worden aangevraagd bij het UWV. Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vindt u op www.uwv.nl.
- Indien de klacht in behandeling is bij een rechter, dan neemt ArboVita de klacht niet in behandeling.
- Indien de klacht gaat over wettelijke regels, dan neemt ArboVita de klacht niet in behandeling.
- Indien er sprake is van een opsporingsverzoekonderzoek of vervolging door de Officier van Justitie, neemt ArboVita de klacht niet in behandeling.

Bezwaar

Indien de klant ontevreden is na afwikkeling van de klacht dan wordt de klacht opnieuw in behandeling genomen na een schriftelijk verzoek. De klant wordt opnieuw in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven. Wanneer er geen oplossing gevonden wordt is er de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen tegen de genomen maatregel of het genomen besluit. Hiertoe kan men zich wenden tot bij de volgende geschillencommissies of klachteninstanties, te weten:

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