

Klachtenreglement ArboVooruit

ArboVooruit probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening die wij u geboden hebben. ArboVooruit beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- Klacht: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan de organisatie met betrekking tot de werkwijze van ArboVooruit, handelingen van personen namens ArboVooruit of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht, ontvangen via klacht@arbovooruit.nl;
- Melder: de persoon die de uiting van ontevredenheid, zoals omschreven in artikel 2 van dit reglement, indient;
- Beklaagde: de medewerker van ArboVooruit die betrokken is bij de klacht
- Klachtenfunctionaris: medewerker van ArboVooruit die regie houdt op het klachtenproces, de termijnen bewaakt en objectief aanspreekpunt is om, indien nodig samen met de leidinggevende, een oplossing voor te dragen. Daarnaast draagt de klachtenfunctionaris zorg dat eventueel te nemen maatregelen tijdig worden genomen en trends worden gesignaleerd. De klachtenfunctionaris is iemand anders dan degene tegen wie de klacht is gericht.

Indienen van een klacht

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u schriftelijk indienen via klacht@arbovooruit.nl. De klachtenfunctionaris zal uw klacht aannemen en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a. de naam, telefoonnummer en het (e-mail)adres van de melder;
- b. de naam van de medewerker, waarop de klacht betrekking heeft;
- c. de datum waarop de handeling heeft plaatsgevonden;
- d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- e. een eventuele omschrijving van stappen die al zijn ondernomen om de klacht op te lossen.

Behandeling van de klacht

U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. Indien mogelijk maken we een inschatting van de verwachte behandelduur en houden wij u tussentijds op de hoogte over de voortgang van de afhandeling. ArboVooruit streeft ernaar uw klacht uiterlijk binnen 4 weken af te ronden. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken indien hier gegronde reden toe is.

ArboVooruit is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder door de melder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder zo spoedig mogelijk - en uiterlijk binnen twee weken na indiening van de klacht - schriftelijk in kennis gesteld.

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van ArboVooruit. Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. ArboVooruit is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. De stafarts verwijst u naar de site van DOKh "U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?". Via deze link is de procedure te lezen;

<https://dokh.nl/eerste-hulp-bij/klachten-en-geschillenregeling/patient/een-klacht-over-uw-arts>

Onderhavig klachtenreglement laat onverlet dat klager zich ook rechtstreeks kan wenden tot het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure kan starten bij de civiele rechter.

Ook klachten over aanstellingskeuringen worden behandeld door de stafarts. Op deze klachtafhandeling is tevens de Wet op de medische keuringen en het Besluit klachtenbehandeling aanstellingskeuringen van toepassing. Indien de klacht niet naar wens van klager is afgewikkeld, kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ('CKA'). Meer informatie over de CKA vindt u op ww.aanstellingskeuringen.nl.

Contact met de melder

De klacht wordt onderzocht door de klachtenfunctionaris. Hij/zij neemt daartoe contact op de melder. Dit contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de klacht direct op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten sturen wij een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Daarnaast wordt de klacht (na toestemming van de melder) besproken met degene(n) op wie de klacht van toepassing is.

Bij het beoordelen van de klacht komen de volgende punten aan de orde:

- Het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;
- Het toepassen van hoor en wederhoor;

- Het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de melder een schriftelijke reactie waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden vermeld. Indien de klacht (deels) ongegrond wordt verklaard, wordt dit gemotiveerd toegelicht.

De klachtenfunctionaris registreert de klacht (datum, klant en aard van de klacht), het onderzoek, beoordeling, getroffen maatregelen, datum van afhandeling en sluit de klacht af.

Bezwaar maken

Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid wordt opgelost, is er een beroepsmogelijkheid. Uw bezwaar kan binnen 1 maand na afronding van de klacht, schriftelijk worden ingediend via e-mailadres bezwaar@arbovooruit.nl.

Het bezwaarschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- a. De naam en adresgegevens van de melder;
- b. Een datum (dagtekening)
- c. Tegen welk besluit van ArboVooruit de melder bezwaar maakt en op welke gronden.

ArboVooruit stuurt binnen 1 week na ontvangst van het bezwaarschrift, een bevestiging van ontvangst toe aan de melder. U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten aan de directeur van ArboVooruit. Binnen uiterlijk één maand na de mondelinge toelichting ontvangt u een schriftelijke reactie. Indien van toepassing ontvangt u tussentijds bericht over de voortgang.

Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de directeur niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie; DOKh (www.dokh.nl).

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

1. Indien u het niet eens bent met het medisch oordeel van de bedrijfsarts over wel of niet arbeidsongeschikt zijn. U kunt in deze situatie een deskundigenoordeel aanvragen bij UWV. Hieraan zijn kosten verbonden. U heeft ook de mogelijkheid om een second opinion aan te vragen bij ArboVooruit. ArboVooruit zal hiervoor op uw verzoek een andere, onafhankelijke arbodienst benaderen. Hier zijn kosten aan verbonden voor uw werkgever.

2. U bent niet tevreden over het handelen of nalaten van onze bedrijfsartsen na een contactmoment dat niet op verzoek van uw werkgever plaatsvond zoals een arbeidsomstandighedenspreekuur, een niet verplicht Preventief Medisch Onderzoek (PMO) etc. In dat geval is de Wet, kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. U kunt uw klacht onder vermelding van 'Klacht Wkkgz' indienen via klacht@arbovooruit.nl. Na ontvangst van uw klacht wordt u nader geïnformeerd.

3. U meent financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van onze medewerkers. U kunt dan uw aansprakelijkheidsstelling richten aan de afdeling juridische zaken via klacht@arbovooruit.nl