

# Klachtenreglement

---

ORG Organisatie - ARBO » Klachtenafhandeling

## Klachtenreglement van NLG Arbo B.V.

### Doel

Op zorgvuldige en adequate wijze afhandelen en vastleggen van klachten om oorzaken op te lossen en passende verbeter-maatregelen te nemen voor haar klanten en NLG Arbo B.V..

### BESLUIT:

## § 1. Definities en betrokkenen

### Artikel 1: Definities en betrokkenen

In deze regeling wordt verstaan onder:

NLG Arbo B.V.	Statutair gevestigd in vestigingsplaats arbodienst (variabele)
De directie arbodienst	NLG Arbo BV
NLG Arbo vestiging	NLG Arbo vestiging
Een klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de dienstverlening die door of via NLG Arbo B.V. heeft plaats gevonden;
De klager	Degene die bij NLG Arbo B.V. een klacht indient of diens gemachtigde.

## § 2. Klachtrecht

### Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop NLG Arbo B.V. - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo B.V. - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij NLG Arbo B.V.. klacht indienen bij de vestiging.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de direct leidinggevende onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4, 5 of 6.
4. Indien u ontevreden bent met de behandeling van uw klacht biedt NLG Arbo vestiging een escalatie naar NLG Arbo BV

## § 3. Indienen van klachten

### Artikel 3: Indiening van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - De naam en het adres van de klager;
  - De dagtekening;
  - Een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
5. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de werknemer die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere werknemer.

6. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog deze schriftelijk in te dienen.
7. Indien de mondelinge klacht niet direct kan worden afgehandeld, dan wordt de klacht op verzoek van de klager op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van de klager als klacht behandeld.
8. Zodra de directie van de NLG Arbo vestiging of de manager onder wiens verantwoordelijkheid de klacht valt, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 7.

## § 4 Behandeling van klaagschriften

### Artikel 4: Toezending aan verantwoordelijk manager; ontvangstbevestiging

1. De ontvanger van de klacht zendt een afschrift van de schriftelijke klacht en de daarbij behorende stukken aan de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager direct leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
2. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager beantwoordt schriftelijk de klacht, dan wel stuurt een bevestiging van ontvangst ervan, binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht.

### Artikel 5: Termijn van behandeling

1. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager streeft ernaar de klacht binnen drie weken na ontvangst af te handelen.
2. De directie van de NLG Arbo vestiging kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

### Artikel 6: Afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 7: Niet ontvankelijkheid klacht

De directie van NLG Arbo vestiging is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

1. Eenduidig vaststaat dat niet NLG Arbo B.V. - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo B.V. -, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  1. De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor NLG Arbo B.V. geldende klachtenregeling is behandeld;
  2. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  3. De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;

4. Ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  5. De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
9. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

#### Artikel 8: Horen klager en beklagde

1. Indien de klager dit wenst, zal de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de verantwoordelijk manager bepaald.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn stukken waarop het medisch geheim van toepassing is en vertrouwelijke stukken met betrekking tot werknemers. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
3. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 9: Bevindingen

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan geëscaleerd worden naar de directie arbodienst B.V..
4. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de directie arbodienst B.V. na escalatie, dan kan dit bij de kantonrechter aanhangig worden gemaakt.

## § 5. Klachten omtrent medische handelwijze

### Artikel 10: Klachten omtrent medische handelwijze

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van [[de\_arts]] met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager zendt een afschrift van de klacht naar [[de\_stafarts]].
2. De stafarts kan een onderzoekscommissie instellen.
3. De stafarts stelt een advies op ten behoeve van de directie van NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager met in achtneming van artikel 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de directie van NLG Arbo vestiging maar door [[de\_stafarts]] dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

## § 6. Klachten omtrent inzet van derden onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo B.V.

### Artikel 11: Klachten omtrent de inzet van derden onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo B.V.

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een samenwerking- en/of contractpartner van NLG Arbo B.V., geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager zendt een afschrift van de klacht naar de samenwerking- en/of contractpartner.
2. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager van de samenwerking- en/of contractpartner zal een nader onderzoek instellen, waarbij de de verantwoordelijk manager van NLG Arbo B.V. direct betrokken is.
3. De samenwerking- en/of contractpartner stelt een (terugkoppeling van de afhandeling) advies op ten behoeve van (verschil tussen samenwerkingspartner en contractpartner) de directie arbo dienst of de verantwoordelijk manager van NLG Arbo B.V., met in acht neming van artikel 7.

## § 7. Registratie

### Artikel 12: Registratie

1. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
2. De directie van de NLG Arbo vestiging of de verantwoordelijk manager stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.
3. De directie van NLG Arbo BV stelt jaarlijks een rapportage op over het aantal en de aard van de geëscaleerde klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## § 8. Publicatie

### Artikel 13: Publicatie

Het klachtenreglement is te downloaden van de website van NLG Arbo B.V.: [www.nlg-arbo.nl](http://www.nlg-arbo.nl)

## § 9. Slotbepalingen

### Artikel 14: Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 september 2017.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “KlachtenreglementNLG Arbo B.V.”.