

Brengt organisaties, mensen en  
processen in beweging

# Klachtenreglement

## Inleiding

Arboservice streeft altijd naar een optimale dienstverlening waarbij de verwachtingen van onze opdrachtgevers en die van de medewerkers die aan onze zorg zijn toevertrouwd, wordt overtroffen. Toch kan het voorkomen dat er teleurstellingen ontstaan. Arboservice beschouwt die teleurstellingen als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Om diegene die niet tevreden is en een klacht wil indienen te verzekeren van een goede afhandeling heeft Arboservice een duidelijke klachtenprocedure met verschillende stappen.

De klachtenregeling van Arboservice heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om de klachten van aangesloten klanten (en haar medewerkers) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Bij Arboservice is Bianca Kok de klachtenfunctionaris. Zij is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, de klachtenprocedures en de afhandeling. Bij de klachtenregeling van Arboservice worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt hoor en wederhoor plaats en bespreking. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Arboservice BV en de indien noodzakelijke volgende stappen. Gaat de klacht over Bianca, dan wordt de klacht afgehandeld door de directeur.

Bianca is als volgt te bereiken:

Email: [bianca@arboservice.nl](mailto:bianca@arboservice.nl)

Telefoon: 06-57044727

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Arboservice;
- b. *Medewerker*: eenieder die werkzaamheden verricht namens of via Arboservice (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- c. *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die de klacht namens Arboservice in ontvangst neemt;
- d. *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- e. *Respondent*: diegene die een klacht deponert.

## Artikel 2 Klachtrecht

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

## Artikel 3 Behoorlijke behandeling

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

## Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht via het formulier op de website van [Arboservice](#).
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 degene waartegen de klacht is gericht
3. Als 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. Arboservice kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> 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 Arboservice 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 schriftelijk medegedeeld dat Arboservice 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. Arboservice 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. Arboservice zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

## Artikel 7 Klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht bij de (eind) verantwoordelijke functionaris terecht komt voor afhandeling:

- Inhoud (medisch): stafarts Arboservice
- Procedureel en bejegening: klachtenfunctionaris Arboservice

Een medische klacht tegen een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Arboservice. Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Arboservice is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht.

Meer informatie kunt u terugvinden op de website:

[https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20\(klacht\).pdf](https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/Pati%C3%ABntenfolder%20(klacht).pdf)). 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](http://ww.aanstellingskeuringen.nl).

## Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Arboservice 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. Arboservice 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. Arboservice handelt de klacht af binnen 6 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. Mocht het binnen 6 weken niet lukken om een reactie te geven dan informeren wij de klager daarover. Een reactie wordt in ieder geval binnen een termijn van maximaal 10 weken door ons met je gedeeld.

## Artikel 12 Afhandeling

1. Arboservice 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;
2. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke oplossingen of te nemen verbeteracties Arboservice aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak toegelicht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
3. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Arboservice kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Arboservice 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 Arboservice';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 maart 2024.