Henk Schijvenaarstraat 1 (2e etage)
2031 VZ Haarlem
088 - 282 7260
info@atarbo.nl

KvK: 71707824
BTW: NL8588.18.693B01
Bank: NL51 RABO 0307 2282 07

Klachtenreglement

@arbo streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen. @arbo beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft @arbo een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via onze website, www.atarbo.nl. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen drie weken af. Dient u een klacht in namens een werkgever of werknemer, dan ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de manager die, indien van toepassing, voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen @arbo gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties @arbo aan zal brengen Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Bent u het niet eens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen 30 dagen na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van De Vos Verzuimbeheer. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Is een klacht t.a.v. de kerntaken van de arbodienst niet naar wens opgelost? Dan is @Arbo aangesloten bij Geschillencommissie Arbodiensten te Tilburg.

Henk Schijvenaarstraat 1 (2e etage)
2031 VZ Haarlem
088 - 282 7260
info@atarbo.nl

KvK: 71707824
BTW: NL8588.18.693B01
Bank: NL51 RABO 0307 2282 07

Een geschillencommissie stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in. Indien de geschillencommissie de klacht gaat behandelen, wordt de betreffende dienstverlener om een verweerschrift gevraagd. De geschillencommissie zal bepalen of de klacht schriftelijk of mondeling verloopt. Nadat de klacht is behandeld, doet de geschillencommissie uitspraak. De dienstverlener zal in de meeste gevallen het advies van de geschillencommissie overnemen en het genomen besluit binnen 1 maand schriftelijk aan de klager mededelen.

Betreft het bezwaar het functioneren van een bedrijfsarts dan kunt u terecht bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg **https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht**.

Indien de aanstellingskeuring niet volgens de regels is verlopen dan kan er een bezwaar worden ingediend bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Het bezwaar moet binnen zes maanden na de uitslag van de keuring worden ingediend bij de CKA **www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht**

Directie
@Arbo