

Arbo Werkt!

Klachtenreglement Arbo Werkt

De directie van Arbo Werkt

overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Arbo Werkt;

besluit:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Arbo Werkt Statutair gevestigd in s- Gravenzande;
- De directie De directie van Arbo Werkt;
- Een klacht Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de dienstverlening die door of via Arbo Werkt heeft plaats gevonden;
- De klager Degene die bij Arbo Werkt een klacht indient of diens gemachtigde.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Arbo Werkt, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Arbo Werkt, zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Arbo Werkt.
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 navolgende artikelen.

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.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt direct op papier vastgelegd door de medewerker die de klacht in ontvangst neemt.

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 of verantwoordelijk manager of direct leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
2. De directie of verantwoordelijk manager beantwoordt schriftelijk de klacht, dan wel stuurt een bevestiging van ontvangst ervan, binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 5 Termijn van behandeling

1. De directie of verantwoordelijk manager handelt de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht af.
2. De directie 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 beklaagde

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 is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

1. Eenduidig vaststaat dat niet Arbo Werkt, of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Arbo Werkt, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - a) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Arbo Werkt geldende klachtenregeling is behandeld;
 - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) 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;
 - d) 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;
 - e) 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.
2. 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 beklaagde

1. Indien de klager dit wenst, zal de directie of 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 directie of 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 of 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 of 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 of verantwoordelijk manager om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directie of verantwoordelijk manager de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directie of 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 dit bij de kantonrechter aanhangig worden gemaakt.

Artikel 10 Klachten omtrent de inzet van derden onder verantwoordelijkheid van Arbo Werkt

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een samenwerkings- of contractpartner van Arbo Werkt, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De directie of verantwoordelijk manager zendt een afschrift van de klacht naar de samenwerkings- en/of contractpartner.
2. De directie of verantwoordelijk manager van de samenwerkings- en/of contractpartner zal een nader onderzoek instellen, waarbij de verantwoordelijke manager van Arbo Werkt direct betrokken is.
3. De samenwerkings- en/of contractpartner stelt een advies op ten behoeve van de directie of verantwoordelijk manager van Arbo Werkt, met in acht neming van artikel 8.

Artikel 11 Registratie

1. De directie of verantwoordelijke manager draagt zorg voor de registratie en archivering van de mondeling en schriftelijk ontvangen klachten.
2. De directie of 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. Het klachtenreglement is op te vragen bij de directie van Arbo Werkt

Artikel 12 Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2019.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Arbo Werkt B.V."