

Klachtenprocedure

ArboNed streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, klantbehandeling en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u uw signaal van onvrede uiten bij uw vaste contactpersoon of een klacht indienen via het formulier op [onze website](#).

Signaal van onvrede of klacht

ArboNed beschouwt de feedback van klanten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. We vinden het belangrijk dat u uw bevindingen snel kenbaar kunt maken. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw feedback, werken we volgens een vaste procedure:

1. Een signaal van onvrede

Bent u ontevreden over de dienstverlening van een van onze medewerkers? Dan verwijzen wij u naar uw vaste contactpersoon van ArboNed: uw procesregisseur of re-integratie- en preventieadviseur, om deze onvrede te bespreken. Als ArboNed de onvrede na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie meteen kan wegnemen, dan beschouwt ArboNed dit signaal niet als een klacht en is de klachtenprocedure niet van toepassing.

2. Een klacht

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris van de betreffende regio. Als de verantwoordelijke functionaris vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen ArboNed betrokken persoon/personen.

Klacht indienen

Uw kunt u klacht indienen via het formulier op [onze website](#). U ontvangt dan binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

Registratie

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van ArboNed door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft de mogelijkheid de afhandeling van de klacht te delegeren naar een verantwoordelijke functionaris van de betreffende regio. Deze persoon is niet betrokken bij de inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris monitort dan de afhandeling van de klacht. We gaan vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens. Wilt u meer weten? Kijk op www.arboned.nl/privacyreglement.

Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris (klachtenfunctionaris of gedelegeerde verantwoordelijke functionaris van de regio). Als er vragen of onduidelijkheden zijn, neemt de verantwoordelijke functionaris contact met u op. Ook

past hij/zij hoor en wederhoor toe met de binnen ArboNed betrokken persoon/personen.

Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris, tenzij een uitstel van de klacht (maximaal met 4 weken) schriftelijk met u gecommuniceerd is. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van ArboNed via klachten@arboned.nl. Een ontvangstbevestiging wordt binnen 5 werkdagen verzonden. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen 6 weken hierna ontvangt u de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

Wanneer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) van toepassing is, dan stelt de klachtenfunctionaris u hiervan op de hoogte en kunt u uw bezwaar indienen bij Geschillencommissie Arbodiensten.

Wederom oneens met de uitspraak?

Is de klacht vervolgens nog niet naar uw tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot één van de volgende commissies:

- Uitvoer dienstverlening (niet medisch-inhoudelijk):
Geschillencommissie Arbodiensten (<https://app.klachtregeling.nl/ga>)
- Aanstellingskeuring:
Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen)
- Professioneel handelen van zorgverlener:
Regionaal Tuchtcollege (www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)
- Professioneel handelen van psycholoog NIP en NIP-geregistreerde psycholoog:
Nederlands Instituut van Psychologen (www.psynip.nl)
- Professioneel handelen van geregistreerde arbeidsdeskundige:
Stichting Register Arbeidsdeskundigen (www.register-arbeidsdeskundigen.nl)

Uitzonderingen

Gaat uw klacht over een van de vier onderstaande situaties, dan is de klachtenprocedure niet van toepassing:

1. Bij twijfel over een advies of oordeel van de bedrijfsarts in het kader van:
 - Verzuimbegeleiding
 - Uitgevoerd arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO, PMO)
 - Preventie (gezondheid en veiligheid in verband met uw werk)Hiervoor kan de werknemer een second opinion aanvragen via de eigen bedrijfsarts.
2. Bij het vastlopen van de re-integratie, het willen weten of u op de goede weg bent met de re-integratie of het niet eens zijn met de bedrijfsarts, hiervoor kan de werkgever of de werknemer terecht bij het UWV voor een Deskundigenoordeel (www.uwv.nl).
3. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van ArboNed meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de afdeling Juridische zaken van ArboNed, juridischezaken@humantotalcare.nl.

4. Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling debiteuren beheer van ArboNed via debiteurenbeheer@arboned.nl.

Contact

Zwarte Woud 10
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091
3508 AB Utrecht

klachten@arboned.nl
www.arboned.nl