

Bijlage 6: Klachtenregeling

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van de Arbo-dienst in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de Arbo-dienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts.
2. In deze regeling wordt verstaan onder: werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag; week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur; maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.
3. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
4. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).
5. De geregistreeerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
6. De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtenfunctionaris waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de algemene leiding/directie van de Arbo-dienst.
8. De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door de Arbo-dienst, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in artikel 4 bedoelde verantwoordelijke. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klacht- verantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van de Arbo-dienst aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van de Arbo-dienst.
9. Tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
10. Indien het in artikel 7 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen twee weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbo-diensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden.
11. Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbo-diensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.