

---

## Klachtenreglement van NLG Arbo Oost (versie 2, juli 2024)

### Doel

Op zorgvuldige en adequate wijze afhandelen en vastleggen van klachten om oorzaken op te lossen en passende verbeter-maatregelen te nemen voor haar klanten en NLG Arbo Oost

### § 1. Definities en betrokkenen

#### ***Artikel 1: Definities en betrokkenen***

In deze regeling wordt verstaan onder:

NLG Arbo Oost	Statutair gevestigd in Heerde
De directie NLG Arbo Oost	De directie van NLG Arbo Oost
Een klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de dienstverlening die door of via NLG Arbo Oost heeft plaats gevonden.
De klager	Degene die bij NLG Arbo Oost een klacht indient of diens gemachtigde.

### § 2. Klachtrecht

#### ***Artikel 2: Klachtrecht***

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop NLG Arbo Oost of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo Oost - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij NLG Arbo Oost.
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 paragraaf 4, 5 of 6.
4. Indien u ontevreden bent met de behandeling van uw klacht biedt NLG Arbo Oost een escalatie naar de directie van NLG Arbo Oost.

### § 3. Indienen van klachten

#### ***Artikel 3: Indiening van klachten***

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - o De naam en het adres van de klager
  - o De dagtekening
  - o 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 zo mogelijk direct afgehandeld. De klager behoudt het recht de klacht alsnog schriftelijk in te dienen.

4. Indien de mondelinge klacht niet direct kan worden afgehandeld, dan wordt de klacht op verzoek van de klager op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van de klager als klacht behandeld.
5. Zodra de directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende onder wiens verantwoordelijkheid de klacht valt, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 7.

#### **§ 4 Behandeling van klaagschriften**

##### **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 betrokken casemanager. De casemanager stuurt de klacht naar de direct leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
2. De direct leidinggevende 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 direct leidinggevende van NLG Arbo Oost handelt de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht af.
2. De directie van de NLG Arbo Oost 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 leidinggevende of directie van NLG Arbo Oost is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

1. Eenduidig vaststaat dat niet NLG Arbo Oost - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo Oost -, 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 NLG Arbo Oost 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 beklagde**

1. Indien de klager dit wenst, zal de directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende 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 direct leidinggevende 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 van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende 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 van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende 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 van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende 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 door de direct leidinggevende en de directie van NLG Arbo Oost, dan kan dit bij de kantonrechter aanhangig worden gemaakt.

## **§ 5. Klachten omtrent medische handelwijze**

### **Artikel 10: Klachten omtrent medische handelwijze**

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van de arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende zendt een afschrift van de klacht naar de betrokken bedrijfsartsen organisatie.
2. De betrokken bedrijfsartsenorganisatie zal de klacht behandelen conform het klachtenreglement van de betrokken bedrijfsartsenorganisatie.
3. De betrokken bedrijfsartsen organisatie meldt de directie van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende wanneer de klacht is afgehandeld en of aanvullende maatregelen van NLG Arbo Oost gewenst zijn.

## **§ 6. Klachten omtrent inzet van derden onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo Oost**

### **Artikel 11: Klachten omtrent de inzet van derden onder verantwoordelijkheid van NLG Arbo Oost.**

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een samenwerking- en/of contractpartner van NLG Arbo Oost geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De directie van de NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende zendt een afschrift van de klacht naar de samenwerking- en/of contractpartner.
2. De klacht zal vervolgens worden afgehandeld conform het klachtenreglement van de samenwerking- en/of contractpartner waarop de klacht betrekking heeft.
3. De samenwerking- en/of contractpartner stelt een (terugkoppeling van de afhandeling) advies op ten behoeve van (verschil tussen samenwerkingspartner en contractpartner) de directie NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende met inachtneming van artikel 7.

## **§ 7. Registratie**

### **Artikel 12: Registratie**

1. De directie van de NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
2. De directie van NLG Arbo Oost stelt jaarlijks een rapportage op over het aantal en de aard van de geëscaleerde klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## **§ 8. Publicatie**

### **Artikel 13: Publicatie**

Het klachtenreglement is te downloaden van de website van NLG Arbo Oost [www.nlg-arbo-oost.nl](http://www.nlg-arbo-oost.nl)

## **§ 9. Geschillencommissie**

### **Artikel 14: Geschillencommissie**

1. NLG Arbo Oost is aangesloten bij de geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl

## **§ 10 Slotbepalingen**

### **Artikel 15: Slotbepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2024.