

Documentnummer: KL-001

Versie: 1.0

Datum: 1 oktober 2025

Eigenaar: Kwaliteitsmanager/ Directie

1 Doel

Het doel van deze procedure is om klachten van klanten, werknemers en andere belanghebbenden zorgvuldig, transparant en tijdig te behandelen en te zorgen voor een objectieve afhandeling, conform de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)**, het **SBCA-certificatieschema** en **ISO 10002:2018**.

1.1 Reikwijdte

Deze procedure is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van de arbodienst, met uitzondering van het medisch-inhoudelijke handelen van bedrijfsartsen, maar inclusief:

1. verzuimbegeleiding,
2. open spreekuur,
3. aanstellingskeuringen,
4. advisering over arbeidsomstandigheden,
5. overige dienstverlening.

2 Definities

1. **Klacht:** iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de dienstverlening.
2. **Klager:** de persoon of organisatie die de klacht indient.
3. **Klachtenfunctionaris:** onafhankelijk persoon die klachten registreert en de behandeling coördineert.
4. **Geschillencommissie:** onafhankelijke commissie die bindende uitspraken kan doen.

3 Procedure

3.1 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, telefonisch of via het Klachtenformulier op de website worden ingediend.
2. Bij ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 2 weken een ontvangstbevestiging.

3.2 Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt onderzocht door de **klachtenfunctionaris**, die onafhankelijk handelt.
2. Binnen **6 weken na ontvangst** ontvangt de klager een schriftelijke reactie met:
 - a. de beoordeling van de klacht,
 - b. het genomen besluit,
 - c. eventuele corrigerende maatregelen.

3.3 Verlenging termijn

Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd aan de klager uitgelegd, met een maximale verlenging van **4 weken**.

4 Beroepsmogelijkheid

4.1 Externe klachtenbehandeling – CKA of SKA

Indien de interne afhandeling voor de klager niet bevredigend is, kan de klacht worden voorgelegd aan een **onafhankelijke klachtencommissie**, zoals:

1. CKA – Commissie Klachtenbehandeling Arbodiensten
2. SKA – Stichting Klachtenregeling Arbodiensten

Deze commissies beoordelen klachten over de **dienstverlening van de arbodienst als organisatie** (bijvoorbeeld bereikbaarheid, communicatie, onafhankelijkheid, naleving van afspraken).

4.2 Medisch handelen – Regionaal Tuchtcollege

Voor klachten over het individueel medisch handelen van de bedrijfsarts kan de klager zich wenden tot het: Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (RTG).

Dit college beoordeelt klachten op grond van de Wet BIG en kan maatregelen opleggen aan de bedrijfsarts persoonlijk.

5 Registratie en rapportage

1. Alle klachten worden vastgelegd in het **klachtenregister** met datum, aard van de klacht, behandeling, uitkomst en corrigerende maatregelen.
2. Jaarlijks worden klachten geëvalueerd en besproken in de **managementbeoordeling**.

6 Evaluatie en verbetering

3. De klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd door de kwaliteitsfunctionaris.
4. Bevindingen worden vastgelegd en leiden zo nodig tot verbetermaatregelen in het ISMS/QMS.