

## Klachtenreglement

### 1. Definities

1.1. Reactiva: Reactiva B.V., gevestigd te Leiden aan de Schipholweg 103, geeft uitvoering aan Het beoordelen, adviseren en begeleiden van personen en/of organisaties op het gebied van arbeidsveiligheid, arbeidshygiëne, arbeidsorganisatie en op bedrijfsgeneeskundig gebied binnen de regelgeving van de ARBO wet en de Wet verbetering poortwachter.

1.2. Klachtbehandelaar: leidinggevende bij Reactiva van degene op wie de klacht betrekking heeft en die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

1.3. Klacht: Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie is af te doen. De klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening en/of uitingen van Reactiva in het algemeen of op de handelwijze van individuele medewerkers van Reactiva of van personen die onder verantwoordelijkheid van Reactiva werkzaam zijn, in het bijzonder.

### 2. Intentie.

2.1. Reactiva vindt het belangrijk dat een klacht, die de relatie tussen klager en Reactiva kan verstoren, snel en adequaat wordt afgehandeld. Reactiva wil uit klachten lering trekken om haar dienstverlening verder te optimaliseren.

2.2. Reactiva draagt zorg voor de registratie van de klachten en brengt jaarlijks verslag uit over het aantal klachten, alsmede over de naar aanleiding van de klachten genomen maatregelen.

### 3. Een klacht indienen.

3.1. Een klacht kan worden ingediend bij de directie van Reactiva.

De klacht wordt per ommegaand gemeld aan de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. Deze treedt als klachtbehandelaar op. De klacht wordt geregistreerd. Klager ontvangt binnen 3 dagen schriftelijk een ontvangstbevestiging.

3.2. Heeft de klacht betrekking op gedragingen of gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, dan is de klachtbehandelaar niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Indien de klachtbehandelaar om deze reden afziet van inhoudelijke behandeling van de klacht, stelt de klachtbehandelaar klager hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

3.3 Er kan ook een klacht worden ingediend met betrekking tot de verwerking van privacy gevoelige informatie door een mail te sturen naar [privacy@reactiva.nl](mailto:privacy@reactiva.nl). De klacht wordt geregistreerd en klager ontvangt binnen 3 dagen schriftelijk een ontvangstbevestiging.

3.4. Reactiva BV is een gecertificeerde arbodienst. De klager kan te allen tijde een klacht indienen bij de certificerende instelling: DNV (Det Norske Veritas).

#### **4. Afhandeling klacht.**

4.1. Een klacht wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de klachtbehandelaar.

4.2. Klager kan desgewenst de klacht mondeling toelichten. De klachtbehandelaar toetst dit bij klager.

De klachtbehandelaar kan van mondelinge toelichting afzien, onder andere wanneer de klacht kennelijk ongegrond is. Indien klager van de gelegenheid tot mondelinge toelichting gebruik wil maken, bepaalt de klachtbehandelaar plaats en tijdstip. De mondelinge toelichting kan telefonisch. Indien de klacht tijdens deze mondelinge toelichting wordt opgelost, bevestigt de klachtbehandelaar dit binnen 1 week na datum van de mondelinge toelichting aan klager. De oplossing wordt hierbij aangegeven. De klacht is dan afgehandeld.

4.3. Wordt de klacht niet opgelost tijdens de mondelinge toelichting, of maakt klager geen gebruik van het recht op mondelinge toelichting, dan vraagt de klachtbehandelaar aan degene op wie de klacht betrekking heeft om schriftelijk middels het klachtenformulier op de klacht te reageren.

4.4. Klager wordt, na een schriftelijk bij de klachtbehandelaar ingediend verzoek, in de gelegenheid gesteld inzage te hebben in de relevante stukken, rekening houdend met bepalingen van privacy en medisch geheim. De klachtbehandelaar bepaalt de wijze en het tijdstip waarop deze inzage plaatsvindt.

4.5. Na analyse en onderzoek van alle beschikbare gegevens, informeert de klachtbehandelaar klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk. Indien een mondelinge toelichting heeft plaatsgevonden: binnen 2 weken na datum mondelinge toelichting. In de overige gevallen binnen 2 weken na datum ontvangst van de klacht. In deze schriftelijke reactie geeft de klachtbehandelaar het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen die daaraan verbonden worden.

Deze termijnen kan de klachtbehandelaar eenmalig met maximaal 4 weken verlengen. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden hierover schriftelijk, met reden omkleed, geïnformeerd.

4.6. Indien klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, niet reageren op een verzoek van de klachtbehandelaar om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtbehandelaar de klacht op basis van de beschikbare gegevens af.

#### **5. Intern Beroep.**

Is klager niet tevreden over de klachtafhandeling door de klachtbehandelaar (niet zijnde een directielid), dan kan klager zich binnen 4 weken na dagtekening van de afhandelingsbrief, schriftelijk met reden omkleed wenden tot de directie van Reactiva (Schipholweg 103, 2316 XC Leiden).

Eén van de leden van de directie wordt dan klachtbehandelaar. Manager Kwaliteitszorg bereidt de afwikkeling van het beroepschrift ten behoeve van het directielid voor en volgt vervolgens de procedure zoals onder 4 beschreven. Indien de klacht betrekking heeft op een directielid, vervalt de interne beroepsmogelijkheid en staat alleen extern beroep open.

#### **6. Extern beroep.**

Is klager niet tevreden over de klachtafhandeling door Reactiva, dan kan klager, nadat de interne beroepsprocedure is afgehandeld, zich binnen 6 weken na dagtekening van de afhandelingsbrief, wenden tot:

- Geschillencommissie Arbodiensten P/a Secretariaat Wissenraet Van Spaendonck  
Postbus 90154, 5000 LG Tilburg
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen. Postbus 90405, 2509 LK Den Haag .  
070 - 3 499 499
- Regional Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Postbus 84500, 1080 BN Amsterdam.  
088-3712500

#### **7. Reglement.**

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Reactiva".