

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Werkwijs: de organisatie van Werkwijs die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op arbodienstverlening van personen;
- B. de directie: management van Werkwijs;
- C. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Werkwijs of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Werkwijs (hieronder begrepen de door Werkwijs ingehuurde bedrijfsartsen), zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Werkwijs.

Artikel 2

Werkwijs draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 3

De directie is belast met de behandeling van klachten. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie, exclusief het betreffende directielid, van Werkwijs de klachten af.

Artikel 4

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- ✎ naam, adres, telefoonnummer en bij een emailadres van indiener;
- ✎ dagtekening van de klacht;
- ✎ korte omschrijving van de klacht;
- ✎ ondertekening.

Artikel 5

Zodra Werkwijs naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

Werkwijs is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Werkwijs maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Werkwijs is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. Werkwijs stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Werkwijs bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

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. Plaats en tijdstip ter inzage van deze stukken wordt door Werkwijs bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Werkwijs wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Werkwijs kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Werkwijs besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

Werkwijs handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. Werkwijs kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als 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.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Werkwijs te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Werkwijs de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Werkwijs stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Werkwijs daaraan verbindt.

Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Werkwijs gewezen op de mogelijkheid om een klacht over een gedraging van de aangeklaagde in te dienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) voor zover het gaat om een klacht ten aanzien van een arbeidsdeskundig onderzoek.

Artikel 12

Dit reglement treedt in werking op 15 november 2023.

Artikel 13

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Werkwijs'.