

## Klachtenprocedure Robidus Arbo

### Inhoud

Artikel 1 – Doel .....	1
Artikel 2 – Toepassingsgebied .....	1
Artikel 3– Definities.....	2
Artikel 4 – Indienen van een klacht .....	2
Artikel 5 – Ontvangen van een klacht .....	2
Artikel 6 – Geen verplichting tot klachtbehandeling .....	3
Artikel 7 – Behandeling van de klacht.....	3
Artikel 8 – Uitspraak en Beslissing van de klacht .....	4
Artikel 9 – Afronden van de klacht .....	4
Artikel 10 – Registratie en bewaartermijn.....	4
Artikel 11 – Waarborgen privacy .....	4
Artikel 12 – Overgangsbepalingen .....	4
Artikel 13 – Citeertitel en inwerkingtreding.....	5
Artikel 14 – Vervolg mogelijkheden & bezwaar.....	5

### Artikel 1 – Doel

Deze klachtenprocedure heeft als doel een duidelijke, transparante en zorgvuldige klachtenprocedure te bieden voor alle betrokkenen bij de arbodienst. Robidus Arbo beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat de klant beter kan worden geholpen. Om zeker te zijn van een goede afhandeling van de klachten heeft Robidus Arbo deze klachtenprocedure opgesteld.

#### Contactgegevens voor een klacht:

Robidus Arbo B.V.  
 Afdeling klachtenmanagement arbo  
 Postbus 2205  
 1500 GE Zaandam  
 E-mail: arboklachten@robidus.nl

### Artikel 2 – Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure ziet toe op klachten van klanten, cliënten alsmede andere belanghebbenden over de dienstverlening van Robidus Arbo, en de door haar ingehuurd kernproviders. Robidus Arbo B.V. is een zelfstandige en onafhankelijk gecertificeerde arbodienst van Robidus Groep B.V. (hierna Robidus) handelend onder de services labels; Verzuim Services, ZW Services, WIA Services en Flex Services.

<b>Document:</b>	Klachtenprocedure Robidus Arbo V1.0 STANDAARD – Voor externe publicatie	<b>Document eigenaar:</b>	Manager Kwaliteit
<b>Initiële datum:</b>	16-3-2026	<b>Evaluatiedatum:</b>	15-3-2027
<b>Versienummer:</b>	1.0	<b>Informatie classificatie:</b>	Standaard

Onder deze klachtenprocedure vallen klachten over de dienstverlening van Robidus Arbo zoals bejegening, communicatie, privacy, procesafspraken e.d.

Klachten die uitsluitend betrekking hebben op het medisch oordeel of de vaststelling van de belastbaarheid door bedrijfsarts of verzekeringsarts vallen niet onder deze klachtenprocedure, hiervoor zijn alternatieve routes, zoals een second opinion of een deskundigenoordeel. Klachten over andere dienstverleningen van Robidus, worden via de klachtenprocedure van Robidus opgepakt.

### Artikel 3– Definities

In deze procedure wordt verstaan onder:

- Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht namens of via Robidus Arbo;
- Klager: Klant of (ex-)werknemer van de Robidus Arbo dienstverlening of diens gemachtigde zoals een partner of een ouder bij een minderjarige.
- Directie: De directie van Robidus Arbo.
- Behandelteam: Rechtstreeks betrokkenen, conform KNMG-richtlijn “Omgaan met medische gegevens” dd. 30-01-2024 pagina 16.
- Klachtencoördinator: De door de directie aangewezen persoon, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.
- Klachtbehandelaar: De door de directie aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht, dit is per definitie een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft.
- Kernprovider: De provider die door Robidus Arbo is ingehuurd voor de uitvoering van de dienstverlening van de kernprocessen, zoals verwoord in de Arbeidsomstandighedenwet.
- Monitoren: Het kritisch volgen van het proces

### Artikel 4 – Indienen van een klacht

- 4.1 Een klager kan een klacht schriftelijk per post of email indienen bij Robidus Arbo t.a.v. klachtenmanagement arbo. De contactgegevens staan bij de inleiding vermeld.
- 4.2 Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a) de naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) de aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Robidus Arbo) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht. Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 4.3 Robidus Arbo registreert binnengekomen klachten altijd in een klachtenregister.
- 4.4 Robidus Arbo kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan de voorwaarden van artikel 4.1 en 4.2 voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

### Artikel 5 – Ontvangen van een klacht

- 5.1 Binnen maximaal twee werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er aan de klager een ontvangstbevestiging, met een mededeling in hoeverre klager op grond van dit beleid in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:
  - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;

<b>Document:</b>	Klachtenprocedure Robidus Arbo V1.0 STANDAARD – Voor externe publicatie	<b>Document eigenaar:</b>	Manager Kwaliteit
<b>Initiële datum:</b>	16-3-2026	<b>Evaluatiedatum:</b>	15-3-2027
<b>Versienummer:</b>	1.0	<b>Informatie classificatie:</b>	Standaard

- c) de naam en het e-mailadres van de klachtcoördinator;
- d) de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

## **Artikel 6 – Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 6.1 Robidus Arbo is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze:
  - a) betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is behandeld;
  - b) langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c) door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest; zolang inzake 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 inzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
- 6.2 Robidus Arbo is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de zaak kennelijk onvoldoende is.
- 6.3 Robidus Arbo behandelt een klacht eenmalig op een bepaald onderwerp, en
  - a) zal niet oneindige klacht op de klacht blijven behandelen
  - b) kan wel op verzoek en geaccordeerd door klachtbehandelaar/klachtencommissie worden uitgebreid.
- 6.4 Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtcoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

## **Artikel 7 – Behandeling van de klacht**

- 7.1 De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtbehandelaar die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- 7.2 Robidus Arbo kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 7.3 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de klager meegezonden stukken toegezonden.
- 7.4 Robidus Arbo begint de behandeling van de klacht met een onafhankelijk onderzoek. Bij de start van dit onderzoek stelt Robidus Arbo de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord
- 7.5 Van het horen wordt een verslag gemaakt. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.
- 7.6 Indien de klacht betrekking heeft op bejegening tijdens een consult dan is de vervolgstap van de klachtbehandeling dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft met elkaar in gesprek gaan. Dit gesprek kan eventueel begeleid worden door een derde. Indien de klager afziet van een dergelijk gesprek wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- 7.7 In iedere fase van de klachtbehandeling kan Robidus Arbo nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
- 7.8 Het proces van behandeling van elke klacht wordt gemonitord door de afdeling Compliance via het klachtenregister.
- 7.9 Indien Robidus Arbo naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen deze regeling.

<b>Document:</b>	Klachtenprocedure Robidus Arbo V1.0 STANDAARD – Voor externe publicatie	<b>Document eigenaar:</b>	Manager Kwaliteit
<b>Initiële datum:</b>	16-3-2026	<b>Evaluatiedatum:</b>	15-3-2027
<b>Versienummer:</b>	1.0	<b>Informatie classificatie:</b>	Standaard

## Artikel 8 – Uitspraak en Beslissing van de klacht

- 8.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar, namens de directie, één van de volgende beslissingen op basis van het toetsingskader van Robidus Arbo en doet hierover uitspraak:
- het oordeel is, de klacht is ongegrond;
  - het oordeel is de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.;
  - het oordeel is de klacht is gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.
- 8.2 De uitspraak en de consequenties daarvan worden door de klachtbehandelaar gemotiveerd met redenen en schriftelijk meegedeeld aan de klager. Indien van toepassing, wordt er vermeld binnen welke termijn maatregelen waartoe besloten is, worden gerealiseerd
- 8.3 Klachten dienen binnen tien werkdagen afgehandeld te zijn. Is deze termijn vanwege de complexiteit niet mogelijk, dan wordt contact opgenomen met de indiener om afspraken te maken over de (termijn van de) afhandeling.

## Artikel 9 – Afronden van de klacht

- 9.1 De klacht wordt afgerond indien:
- de klager de klacht intrekt;
  - na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
  - Robidus Arbo de klacht heeft afgehandeld en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.
- 9.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## Artikel 10 – Registratie en bewaartermijn

- 10.1 Klachtenmanagement behoudt een klachtdossier van alle binnengekomen klachten waarin de volgende gegevens worden opgenomen:
- de NAW gegevens van de klager
  - de indieningsdatum van de klacht
  - de naam van de klachtverantwoordelijke
  - de sluitingsdatum van de klacht
  - de wijze van afhandeling van de klacht
  - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht wordt apart opgeslagen in een beveiligde omgeving
  - de status van de klacht ((gedeeltelijk) gegrond, ongegrond)
  - eventuele structurele wijziging om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.
- 10.2 Na de behandeling van de klacht behoudt Robidus Arbo de oorspronkelijke schriftelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van twee jaar.

## Artikel 11 – Waarborgen privacy

Robidus Arbo draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

## Artikel 12 – Overgangsbepalingen

- 12.1 Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze procedure is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van deze procedure behandeld;

<b>Document:</b>	Klachtenprocedure Robidus Arbo V1.0 STANDAARD – Voor externe publicatie	<b>Document eigenaar:</b>	Manager Kwaliteit
<b>Initiële datum:</b>	16-3-2026	<b>Evaluatiedatum:</b>	15-3-2027
<b>Versienummer:</b>	1.0	<b>Informatie classificatie:</b>	Standaard

12.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van deze procedure is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van deze procedure behandeld.

### Artikel 13 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit beleid wordt aangehaald als: ‘Klachtenprocedure Robidus Arbo’. Dit beleid treedt in werking met ingang van 16 maart 2026.

### Artikel 14 – Vervolg mogelijkheden & bezwaar

Er kan na afronden van de klacht ontevredenheid bestaan over de uitspraak, de klachtbehandeling of voorgestelde maatregel, er zijn dan de volgende mogelijkheden voor vervolg/bezwaar:

- Mocht u zich niet kunnen vinden in de uitspraak van uw klacht, dan kunt u dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maken t.a.v. de directie van Robidus Arbo. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Robidus Arbo streeft ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u binnen een kalendermaand een schriftelijke bevestiging.
- Meningsverschillen over of behoefte aan adviezen over arbeidsgeschiktheid, re-integratie of passend werk: Bij onenigheid over het advies van de bedrijfsarts kunt u gebruik maken van onze procedure Second Opinion. Mocht u het met het Second Opinion advies niet eens zijn, kunt u zich wenden tot het UWV voor een Deskundigenoordeel.
- Klacht over het professioneel handelen van de arts, bedrijfsarts of verzekeringsarts, of een BIG-geregistreerde taakgedelegeerde casemanager: Betreft de klacht het professioneel handelen van een bedrijfsarts of een BIG-geregistreerde taakgedelegeerde casemanager (dit geldt als de gedelegeerde vanuit de eigen BIG registratie professionele handelingen verricht. Zie hiervoor verder de wet BIG), dan kan een klacht worden ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Klachten kunnen het medisch inhoudelijk handelen betreffen, maar ook bejegeningkwesities, of de gegevensuitwisseling. De werknemer moet de klacht richten aan het binnen het ambtsgebied van de bedrijfsarts gevestigde Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Nadere informatie is te vinden op de website van de tuchtcolleges.
- Klacht over aanstellingskeuringen: Heeft u een klacht over een aanstellingskeuring, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie Aanstellingskeuringen.
- Niet medisch-inhoudelijke klacht: Voor overige onderwerpen kunt u zich richten tot de Onafhankelijke Geschillencommissie Arbodienstverlening van de OVAL. De Geschillencommissie behandelt klachten van werknemers of werkgevers die vinden dat een gedraging van (een werknemer van) een arbodienst jegens hen onbehoorlijk is of hen in hun gerechtvaardigd belang getroffen heeft. De Geschillencommissie behandelt geen klachten die het medisch oordeel of medisch handelen van de bedrijfsarts betreffen.
- Klachten over niet Robidus Arbo providers: Betreft de klacht het professioneel handelen van externe, niet Robidus Arbo providers dan is het klachtenprocedure van Robidus van toepassing.

<b>Document:</b>	Klachtenprocedure Robidus Arbo V1.0 STANDAARD – Voor externe publicatie	<b>Document eigenaar:</b>	Manager Kwaliteit
<b>Initiële datum:</b>	16-3-2026	<b>Evaluatiedatum:</b>	15-3-2027
<b>Versienummer:</b>	1.0	<b>Informatie classificatie:</b>	Standaard