

# Klachtenregeling ArboLink B.V.

---

## 1. Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doel op zorgvuldige wijze om te gaan met klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van ArboLink B.V. (hierna: ArboLink), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen interne en externe klagers.

## 2. Definities

- Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop ArboLink of haar medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid hebben gedragen.
- Klager: De natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.
- Externe klager: Een persoon of organisatie die geen directe contractuele relatie heeft met ArboLink, zoals werknemers van een klant of derden.
- Inhoudelijke behandeling: Het beoordelen van de inhoud van een klacht met als doel het eventueel bijstellen van gedrag, besluitvorming of dienstverlening.

## 3. Indienen van een klacht

Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend via e-mail of post. De klacht dient ten minste te bevatten:

- Naam, adres en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging of situatie waartegen de klacht zich richt;
- De datum waarop de betreffende situatie heeft plaatsgevonden;
- Eventuele relevante correspondentie of bewijsstukken.

## 4. Interne klachtenbehandeling

Klachten die afkomstig zijn van opdrachtgevers of medewerkers van ArboLink worden door de directie of een aangewezen klachtenfunctionaris in behandeling genomen volgens een interne procedure. Deze klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De afhandeling vindt in principe binnen 4 weken plaats.

## 5. Externe klachten

Klachten van externe personen (bijvoorbeeld werknemers van een opdrachtgever) die betrekking hebben op het handelen van een professional die via ArboLink werkzaam is, worden niet inhoudelijk door ArboLink behandeld.

In dergelijke gevallen geldt het volgende:

- ArboLink bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen;

- De klager wordt schriftelijk via e-mail geïnformeerd dat ArboLink niet als inhoudelijke behandelaar optreedt;
- De klacht wordt, met toestemming van de klager en conform de geldende privacywetgeving, doorgestuurd naar de betreffende externe partij (bijvoorbeeld de Arbo professional of opdrachtgever) voor verdere behandeling;
- ArboLink volgt of de klacht in behandeling is genomen, maar is niet verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling.

## **6. Uitzonderingen**

ArboLink behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld bij signalen van integriteitsschending of ernstig professioneel handelen, de klacht zelf nader te onderzoeken of te rapporteren aan bevoegde instanties.

## **7. Registratie en evaluatie**

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd ter verbetering van de dienstverlening. Persoonsgegevens worden hierbij conform de AVG verwerkt.

## **8. Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-01-2024 en is vastgesteld door de directie van ArboLink B.V.