

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure

Absent Arbo behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Registratie en afhandeling van de klacht

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door de heer M. Hendrickx van Absent Arbo. In beginsel worden alle klachten behandeld door de heer M. Hendrickx van Absent Arbo, met dien verstande dat het ontvangen, onderzoeken en beoordelen van, en het beslissen over de klacht, plaatsvindt door een niet bij de klacht betrokken persoon c.q. personen. Mocht de heer M. Hendrickx op enige wijze betrokken zijn bij de klacht, dan zal de klacht op grond van de wet door een ander dan hemzelf moeten worden behandeld.
- Na de ontvangst van de klacht bevestigt Absent Arbo binnen **7 dagen schriftelijk** de ontvangst van de klacht schriftelijk dmv een ontvangst bevestiging aan de indiener en vangt het onderzoek naar de klacht aan. Het onderzoek bestaat o.a. uit het bestuderen van de relevante stukken, hoor- en wederhoor van de bij de klacht betrokken personen en indien nodig het inwinnen van advies.
- Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijk oordeel met de bevindingen, conclusie en eventuele verbetermaatregelen
- Alle klachten worden geregistreerd en opgenomen in het klachten register
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Absent Arbo streeft ernaar binnen 14 dagen nadat hoor- en wederhoor heeft plaatsgevonden, de klacht inhoudelijk te beoordelen en een beslissing over de klacht te nemen. Deze termijn kan eventueel worden verlengd mits voor het nemen van een afgewogen beslissing over de klacht advies van een derde nodig is.
- Zodra er een beslissing over de klacht is genomen, wordt de indiener van een klacht met redenen omkleed medegedeeld tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissing is genomen en, indien van toepassing, medegedeeld binnen welke termijn maatregelen waartoe besloten is, worden gerealiseerd.
- De indiener van een klacht ontvangt een voorstel met een actieplan om de betreffende klacht structureel op te lossen. Indien nodig vindt overleg plaats tussen partijen over het voorgestelde actieplan.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- Dat eventuele, naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen verwerkt zullen worden in de bij Absent Arbo geldende reglementen en protocollen om op die manier te borgen dat de genomen maatregelen in de toekomst worden uitgevoerd.
- De klager heeft het recht binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar te maken tegen het oordeel.
- Bezwaren worden behandeld door een onafhankelijke persoon die niet betrokken is geweest bij de oorspronkelijke klachtbehandeling.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht is Absent Arbo aangesloten bij de OVAL. Als lid van de OVAL maken wij gebruik van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten en erkennen wij de Wkkgz regeling. Tevens erkennen we de tuchtraad als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Absent Arbo. Bij de Tuchtraad kan



schriftelijk een klacht ingediend worden. Tevens erkennen wij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuring (CKA).

- Als de klacht is afgerond is ook de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.
- Via de website wordt de klachtenprocedure kenbaar gemaakt aan de werknemer en werkgever.

Heeft u een klacht over Absent Arbo? Neem [contact](#) met ons op.

Kwaliteitshandboek Absent Arbo	
Document 10.1-1.1 DOC Klachtenprocedure	
Versiedatum: 16-06-2026	Versie: 3