Klachtenprocedure VerzuimTij

Deze klachtenprocedure is voor het laatst bijgewerkt in juni 2026.

Een klacht is iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de arbodienst waarvoor een reactie of oplossing wordt verwacht.

Heeft u een klacht en komt u er in een gesprek niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen bij VerzuimTij. Dit gaat als volgt.

Stap 1 Melding klacht

Een klacht kan per e-mail gemeld worden. Geef in de e-mail aan wat er is gebeurd, waar en wanneer dit is gebeurd en wie de betrokkenen binnen VerzuimTij zijn. In de eerste instantie wordt geprobeerd om aan de hand van een (telefoon-)gesprek met u tot een oplossing te komen waar iedereen tevreden mee is. Indien we er samen niet uit komt, wordt er een klachtendossier aangemaakt.

De klacht wordt niet behandeld door degene op wie de klacht betrekking heeft.

U kunt een klacht indienen via uw vaste contactpersoon of via info@verzuimtij.nl

Stap 2 Aanmaken klachtendossier

De Quality Officer maakt een klachtendossier aan en registreert de klacht in het klachtenregister. Dit dossier en het register is enkel inzichtelijk voor de directie en de Quality Officer. U heeft recht op inzage in de op uw klacht betrekking hebbende informatie voor zover dit niet strijdig is met privacy-, vertrouwelijkheids- of wettelijke verplichtingen.

De volgende gegevens worden geregistreerd:

- Klachtnummer
- Datum ontvangst
- Melder
- Wijze van ontvangst
- Omschrijving klacht
- Betrokken proces
- Verantwoordelijke behandelaar
- Oorzaakanalyse
- Corrigerende maatregel
- Eventuele preventieve maatregel
- Reactie aan melder
- Afsluitdatum
- Effectiviteitscontrole

Stap 3 Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de klacht. U wordt geïnformeerd over:

- De termijn waarop u een eerste inhoudelijk reactie van ons mag verwachten. Dit is uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.
- Dat u de klacht kunt voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten (voor een inhoudelijke klacht) of de certificerende instelling (voor een systeem-/kwaliteitseisen klacht) als zes weken zijn verstreken na de ontvangstbevestiging van de klacht of acht weken zijn verstreken sinds het indienen van de klacht.

Stap 4 Klachtenanalyse

De Quality Officer maakt in samenwerking met de directie een analyse van de oorzaak van de klacht en neemt a.d.h.v. deze analyse corrigerende en/of preventieve maatregelen, zodat soortgelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Stap 5 Oplossing

Zodra de oplossing bekend is wordt u eerst telefonisch maar in ieder geval (daarna) schriftelijk op de hoogte gebracht. U wordt schriftelijk geïnformeerd over de genomen correcties en corrigerende maatregelen.

Indien u niet akkoord gaat met de oplossing, dan kan er, indien u dit wenst, in samenspraak met de directie, opnieuw overleg plaatsvinden om tot een nieuwe oplossing te komen. In het uiterste geval wordt u verwezen naar de geschillencommissie Arbodiensten. Klachten over het niet voldoen aan certificatie-eisen kunnen tevens worden gemeld bij de certificerende instelling van de arbodienst.

Wij streven ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst volledig af te handelen. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de verwachte afhandeltermijn.

Stap 6 Afronding

Vanuit het kwaliteitssysteem zal controle en evaluatie op effectiviteit van genomen maatregelen plaatsvinden. Pas na deze controle zal het klachtendossier ook daadwerkelijk worden afgesloten. De klacht wordt afgesloten wanneer de corrigerende maatregelen zijn uitgevoerd, de effectiviteit is beoordeeld en u bent geïnformeerd.

Klachtendossiers en klachtenregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard.

De directie is eindverantwoordelijk voor een correcte uitvoering van deze klachtenprocedure.