



## KLACHTEN REGELEMENT BEEACTIVE

In dit reglement wordt verstaan onder:

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

### Artikel 1

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

### Artikel 2

BeeActive 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 BeeActive 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 BeeActive 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

BeeActive is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet BeeActive maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

BeeActive 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. BeeActive 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 BeeActive 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 BeeActive 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 BeeActive wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

BeeActive 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 BeeActive besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

## Artikel 9

BeeActive handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

BeeActive 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 BeeActive te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt BeeActive de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

## Artikel 11

BeeActive 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 BeeActive daaraan verbindt.

## Artikel 12

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Het bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij de manager arbodienstverlening via [info@beeactive.nl](mailto:info@beeactive.nl). Klager wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand volgt schriftelijk bericht over de uitspraak.

Wanneer de klager van mening is bent dat uw bezwaar niet goed is afgehandeld, kunt deze zich wenden tot:

- Geschillencommissie Arbodiensten
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg



De klacht wordt daar in behandeling genomen na doorlopen van de interne klachtenprocedure.

Artikel 13

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2014.

Artikel 14

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement BeeActive'