

Klachtenprocedure Arboplaats 2026

Arboplaats wil organisaties helpen om veilig, gezond en gelukkig te werken. We vinden het daarom belangrijk dat onze dienstverlening deskundig en betrouwbaar is. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening, onze werkwijze of de manier waarop je bent behandeld. Dit horen we graag. Een klacht geeft ons de mogelijkheid om een probleem op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren. In deze regeling leggen we uit hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

1. Voor wie geldt deze regeling?

Een klacht kan worden ingediend door een opdrachtgever, gebruiker van onze software, medewerker van een opdrachtgever of een andere persoon die rechtstreeks met onze dienstverlening te maken heeft gehad. Klachten over contractuele afspraken, tarieven, facturen of de omvang van een opdracht kunnen alleen worden ingediend door de opdrachtgever of een bevoegde vertegenwoordiger daarvan.

2. Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over het handelen, nalaten, de dienstverlening of de werkwijze van Arboplaats of van iemand die namens Arboplaats werkzaamheden uitvoert. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de kwaliteit of zorgvuldigheid van een RI&E, onderzoek, advies of andere opdracht;
- bejegening, communicatie, bereikbaarheid of het niet nakomen van afspraken;
- de omgang met vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens;
- de afhandeling van een eerder gemeld probleem;
- structurele problemen met onze software of ondersteuning.

Een vraag, storing, foutmelding of praktisch verzoek om ondersteuning is in eerste instantie een servicevraag. Ben je niet tevreden over de oplossing of afhandeling, dan kan dit wel aanleiding zijn voor een formele klacht. Een verschil van inzicht over een professioneel advies is op zichzelf geen klacht; de zorgvuldigheid, onderbouwing of professionele werkwijze kan dat wel zijn.

3. Eerst oplossen of direct een klacht indienen

We proberen ontevredenheid het liefst zo snel mogelijk op te lossen. Bespreek een probleem bijvoorbeeld eerst met je vaste contactpersoon of de medewerker van Arboplaats die bij de situatie betrokken is. Probeer samen tot een passende oplossing te komen.

Je bent niet verplicht om deze stap te zetten. Je kunt ook direct een formele klacht indienen, bijvoorbeeld als de klacht ernstig is, als je je niet prettig voelt bij direct contact met de betrokken medewerker of als een eerdere poging geen oplossing heeft gebracht.

4. Ontvangst en behandeling

Je ontvangt binnen **5 werkdagen** een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.

We beoordelen vervolgens:

- waar de klacht precies over gaat;
- wie de klacht het beste kan behandelen;
- of aanvullende informatie nodig is;
- of vanwege de aard van de klacht een andere procedure moet worden gevolgd.

Als je klacht eigenlijk een servicevraag, privacy verzoek, beveiligingsincident of ander type melding is, zorgen we dat deze bij de juiste persoon terechtkomt. We laten je weten welke route wordt gevolgd.

Een klacht wordt behandeld door iemand die voldoende onafhankelijk van de situatie is.

De medewerker over wie de klacht gaat, behandelt de klacht daarom niet zelf. Als een leidinggevende of directielid zelf bij de klacht betrokken is, wordt een andere geschikte en onafhankelijke behandelaar aangewezen. De klachtenbehandelaar krijgt alleen de informatie die nodig is om de klacht zorgvuldig te kunnen beoordelen.

5. Hoor en wederhoor

We vinden het belangrijk dat alle betrokkenen hun kant van het verhaal kunnen toelichten.

De klachtenbehandelaar kan daarom:

- aanvullende vragen stellen;
- documenten of andere informatie opvragen;
- met jou in gesprek gaan;
- met de betrokken medewerker of andere betrokkenen spreken.

Wanneer informatie van jou aan een andere betrokkene moet worden voorgelegd, houden we rekening met vertrouwelijkheid en privacy. Bij gevoelige klachten bekijken we eerst welke informatie noodzakelijk is om te delen.

6. Termijn en uitkomst

We streven ernaar een klacht binnen **4 weken** na ontvangst af te handelen. Is meer tijd nodig, dan laten we dit voor het verstrijken van die termijn weten, met de reden en een nieuwe verwachte reactiedatum. Wettelijke termijnen gaan altijd voor.

Na beoordeling ontvang je een schriftelijke reactie met onze conclusie, de belangrijkste redenen daarvoor en eventuele vervolgstappen of verbetermaatregelen. Een klacht kan geheel, gedeeltelijk of niet gegrond worden verklaard. Vanwege privacy kunnen we niet altijd alle interne maatregelen delen. De behandeling van een klacht betekent niet automatisch dat Arboplaats aansprakelijkheid erkent.

7. Privacy, persoonsgegevens en beveiliging

Klachten over persoonsgegevens beoordelen we tevens op basis van de AVG. Formele privacy verzoeken, zoals een verzoek om inzage, correctie of verwijdering, volgen de daarvoor geldende wettelijke procedure en termijnen. Een mogelijk datalek of beveiligingsincident wordt direct behandeld volgens onze procedure voor informatiebeveiliging en datalekken en wacht niet op de reguliere klachtenprocedure.

8. Klachten over gecertificeerde kerndeskundigen

Voor bepaalde werkzaamheden maakt Arboplaats gebruik van gecertificeerde arbokerndeskundigen, bijvoorbeeld bij de toetsing van een RI&E. Ook hierover kan bij Arboplaats een klacht worden ingediend. We beoordelen dan onder meer of de werkzaamheden zorgvuldig zijn uitgevoerd, de juiste deskundigheid is ingezet en het oordeel voldoende is onderbouwd. De professionele verantwoordelijkheid van de deskundige blijft daarbij intact. Als een externe klachten- of toezichtprocedure relevant is, informeren we je daarover.

9. Registratie en leren van klachten

We registreren formele klachten zodat we de voortgang kunnen volgen en kunnen leren van terugkerende signalen.

We registreren alleen gegevens die daarvoor noodzakelijk zijn.

Een klachtendossier wordt niet langer bewaard dan nodig is. Als uitgangspunt bewaren we het dossier maximaal **2 jaar na afronding van de klacht**, tenzij er een wettelijke, contractuele of juridische reden is om het dossier langer te bewaren.

Periodiek bekijken we geanonimiseerd:

- welke soorten klachten worden ingediend;
- of bepaalde onderwerpen vaker terugkomen;
- hoe snel klachten worden afgehandeld;
- welke verbetermaatregelen zijn genomen;
- of aanvullende verbeteringen nodig zijn.

Het doel hiervan is niet om personen te beoordelen, maar om de kwaliteit van onze dienstverlening, processen en software te blijven verbeteren.

10. Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht door Arboplaats zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Eventuele kosten voor externe juridische, deskundige of andere ondersteuning die je zelf inschakelt, zijn voor eigen rekening, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt.

Contact

Arboplaats B.V.
Voorwillenseweg 18a, Gouda
2806ZG Gouda

info@arboplaats.nl

www.arboplaats.nl