Klachtenreglement

Attentus Verzuim en Re-integratie B.V.

Datum: 14 september 2026
Versie: 1.1

1. Doel en uitgangspunten

Attentus Verzuim en Re-integratie B.V. hecht grote waarde aan zorgvuldige, onafhankelijke en professionele dienstverlening. Dit klachtenreglement beschrijft de wijze waarop klachten over de dienstverlening van Attentus worden ingediend, behandeld en afgehandeld.

Uitgangspunten:

- Zorgvuldigheid
- Onafhankelijkheid
- Transparantie
- Tijdige afhandeling
- Respect voor privacy
- Klachten worden benut ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening

2. Begripsbepalingen

Attentus Verzuim en Re-integratie B.V.

De organisatie en alle personen die onder verantwoordelijkheid van Attentus werkzaamheden verrichten.

Klacht

Iedere uiting van onvrede over een gedraging, handeling of nalaten van Attentus of een medewerker daarvan.

Klager

Degene die een klacht indient.

Geschil

Een klacht die na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost.

3. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Werknemers
- Werkgevers
- Andere direct betrokkenen

Een klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening van Attentus. Voor klachten over professioneel medisch handelen gelden aanvullende wettelijke procedures zoals beschreven in artikel 13.

4. Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend per post of e-mail en bevat ten minste:

- Naam en adres van klager
- Datum
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante stukken

Correspondentieadres

Attentus Verzuim en Re-integratie B.V.

Industrieweg Oost 7D

6662 NE Elst

E-mail: info@attentusverzuim.nl

5. Ontvangst en bevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

In deze bevestiging wordt vermeld:

- Een samenvatting van de klacht
- De naam van de klachtenbehandelaar
- De verdere procedure
- De verwachte afhandelingstermijn

6. Onafhankelijke behandeling

De directie wijst een klachtenfunctionaris aan die verantwoordelijk is voor de coördinatie, registratie en bewaking van de afhandeling van klachten. Deze persoon:

- is niet betrokken geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft
- kan onafhankelijk en objectief oordelen

7. Hoor en wederhoor

De klager en de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

8. Afhandeling

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

De klager ontvangt een gemotiveerde schriftelijke reactie waarin is opgenomen:

- De bevindingen
- De beoordeling
- Eventuele maatregelen

9. Registratie en bewaartermijn

Attentus registreert alle klachten in een klachtenregister.

Klachtregistraties worden twee jaar bewaard, tenzij wetgeving een langere bewaartermijn voorschrijft.

10. Niet in behandeling nemen

Attentus kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:

- De klacht eerder is behandeld
- De gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden
- Het belang kennelijk onvoldoende is

De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

11. Bezwaar

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling kan binnen één maand na dagtekening van het besluit schriftelijk bezwaar worden gemaakt.

Het bezwaar wordt behandeld door een functionaris die niet eerder betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht.

12. Externe geschilleninstantie

Indien de klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodienstverlening.

Deze commissie behandelt geschillen onafhankelijk.

De procedure voor het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie Arbodienstverlening is te raadplegen via: https://app.klachtregeling.nl/ga/procedure

13. Professioneel medisch handelen

Klachten over het professioneel medisch handelen van de bedrijfsarts of een onder diens verantwoordelijkheid werkende arts kunnen worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Schending van het beroepsgeheim
- Onzorgvuldig medisch dossierbeheer
- Onzorgvuldig medisch onderzoek
- Onheuse bejegening
- Handelen in strijd met professionele richtlijnen

13a. Verzoek andere bedrijfsarts

Werknemers hebben het recht een verzoek in te dienen voor consultatie van een andere bedrijfsarts.

Attentus heeft hiervoor een afzonderlijke procedure ingericht. Werknemers die het niet eens zijn met een medisch oordeel van de bedrijfsarts kunnen gebruikmaken van de wettelijke second opinion regeling.

14. Privacyklachten

Klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, medische dossiers, inzageverzoeken of de bescherming van persoonsgegevens worden behandeld conform het privacybeleid van Attentus. Indien een klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens kan de Functionaris Gegevensbescherming worden betrokken bij de beoordeling van de klacht.

15. Uitzonderingen

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op:

- Het aanvragen van een second opinion
- Het aanvragen van een deskundigenoordeel via het UWV
- Civielrechtelijke aansprakelijkstellingen
- Factuurgeschillen

Bij een verschil van mening over een medisch oordeel van de bedrijfsarts kan de werknemer gebruikmaken van de wettelijke second opinion regeling.

Indien sprake is van een verschil van mening over arbeids(on)geschiktheid of re-integratie kan een deskundigenoordeel bij het UWV worden aangevraagd.

16. Overzicht klachten- en geschillenroutes

Situatie	Route
Klacht over dienstverlening	Klachtenregeling Attentus
Niet tevreden over afhandeling	Geschillencommissie Arbodienstverlening
Klacht over medisch handelen	Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
Niet eens met medisch oordeel	Second opinion
Geschil over arbeids(on)geschiktheid of re-integratie	Deskundigenoordeel UWV
Verzoek andere bedrijfsarts	Procedure verzoek andere bedrijfsarts
Klacht over privacy	Privacyreglement
Klacht over een aanstellingskeuring	Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)

17. Vaststelling en evaluatie

Dit klachtenreglement wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd door de directie in het kader van kwaliteitsborging.