

# KLACHT REGLEMENT BLOEIJ B.V.



**bloeyj<sup>®</sup>**

Datum	Versie	Status	Opmerkingen	Auteur
21-04-2022	0.1	Concept	Eerste concept	Anne Brisko
03-05-2022	0.2	Concept	Aanpassingen n.a.v. eerste concept	Anne Brisko
15-07-2022	0.3	Concept	Document bijgewerkt	Anne Brisko
15-07-2022	1.0	Definitief	Vastgesteld door directie	Walter Steven

## Inhoud

1. Introductie .....	4
2. Begripsbepalingen .....	4
3. Indiening klacht .....	5
4. Opvolging klacht.....	6
5. Vragen .....	6

# 1. Introductie

Dit document bevat het klacht reglement van Bloeyj. In dit reglement leest u wat we onder een klacht verstaan, hoe u een klacht indient en de procedure die wij hanteren om uw klacht te behandelen.

Uw klacht kan betrekking hebben op alle facetten van onze dienstverlening. Denk hierbij aan onze spreekuren, adviezen van onze adviseurs en/of bedrijfsarts, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons op de hoogte. Uw klacht helpt ons bij de verdere verbetering van onze dienstverlening.

## 2. Begripsbepalingen

In dit hoofdstuk lichten we de begripsbepalingen toe:

### Klacht

Onder 'Klacht' verstaan we iedere uiting van ongenoegen ten aanzien van:

- De werkwijze en/of het beleid van Bloeyj B.V. in het algemeen;
- De inhoud of de wijze waarop de producten en/of diensten zijn geleverd welke schriftelijk zijn overeengekomen tussen Bloeyj B.V. en de Klachtindiener, waarbij bestaande overeenkomsten en de algemene voorwaarden leidend zijn;
- Gedragingen van een medewerker van Bloeyj die in strijd zijn met het Moreel Kompas van de Driessen Groep ([klik hier](#)), vastgestelde processen, wet- en regelgeving en beroeps- en gedragsregels.
- Gedragingen van een samenwerkingspartner die uit naam van Bloeyj B.V. producten en/of diensten levert en in strijd handelt met het Moreel Kompas van Driessen Groep ([klik hier](#)), vastgestelde processen, wet- en regelgeving en beroeps- en gedragsregels.

De klacht voldoet voorts aan het gestelde in Artikel 3.

### Klachtindiener

Onder 'Klachtindiener' verstaan we: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van deze regeling indient.

### Klachtenfunctionaris

Onder 'Klachtenfunctionaris' verstaan we: de functionaris die binnen Bloeyj B.V. is aangewezen als verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten wanneer de Klachtindiener en directe contactpersoon van Bloeyj B.V. in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen. De Klachtenfunctionaris is werkzaam bij Bloeyj B.V. en staat verder van de operatie om een zo objectief mogelijke behandeling te waarborgen.

### OVAL

Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan

### Commissie

Geschillencommissie OVAL

### 3. Indiening klacht

Alvorens een klacht in te dienen middels deze procedure vragen wij u een klacht, probleem of meningsverschil eerst met uw contactpersoon van Bloeij te bespreken. Wilt of kunt u de situatie niet bespreken met uw contactpersoon of bent u er in onderling overleg niet uitgekomen, dan kunt u de klacht volgens deze procedure per e-mail of per post indienen. Om uw klacht op een juiste wijze in behandeling te kunnen nemen en om verdere correspondentie mogelijk te maken vragen we u ons de volgende informatie te verschaffen:

1. Uw naam, organisatie/werkgever, postadres, e-mailadres en telefoonnummer.
2. De indieningsdatum van de klacht;
3. De naam van uw contactpersoon binnen Bloeij;
4. Een omschrijving van de klacht en welke stappen er eventueel al ondernomen zijn om de klacht te verhelpen zoals contact en/of correspondentie met de contactpersoon.

De klacht kunt u richten aan:

**e-mail:**

klachtenfunctionaris@bloeij.nl

**Per post:**

Bloeij B.V.  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Postbus 748  
5700 AS Helmond

Alleen een volledig omschreven klacht kunnen we in behandeling nemen. Met het indienen van de klacht verklaart de Klachtindiener bekend te zijn en akkoord te gaan met de bepalingen van dit klacht reglement.

**Klachten arbeidsomstandighedenspreekuur en arbeidsgezondheidskundig onderzoek**

Voor klachten over het arbeidsomstandighedenspreekuur en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Dit geldt enkel als de klacht betrekking heeft op de bedrijfsarts en de verleende zorg in opdracht van uzelf was. Voor alle andere deskundigen en situaties geldt de reguliere klachtenprocedure van Bloeij.

Indien de Wkkgz van toepassing is, dienen klachten over het arbeidsomstandighedenspreekuur en het arbeidsdeskundig onderzoek rechtstreeks ingediend te worden bij de Geschillencommissie Arbodiensten via <https://www.klachtregeling.nl/>.

## 4. Opvolging klacht

Het verloop van het klachtenproces is als volgt:

- 1) U dient schriftelijk uw klacht in met vermelding van alle in Artikel 3 gevraagde gegevens.
- 2) Binnen twee werkdagen na ontvangst sturen wij u altijd een schriftelijke bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3) Binnen zes weken na indiening van de klacht kunt u een schriftelijke reactie verwachten. De Klachtenfunctionaris informeert u tussentijds over de voortgang van de klachtopvolging. Standaard verloopt verdere correspondentie omtrent de klacht per e-mail. Mocht u de voorkeur hebben verdere correspondentie per post te laten verlopen, geeft u dit dan aan bij het indienen van de klacht. In voorkomende gevallen kan het zijn dat de gestelde termijn van afhandeling binnen zes weken na indiening niet haalbaar is, zoals bij complexere klachten. In dat geval wordt u tijdig (ruim binnen het verstrijken van deze termijn) schriftelijk bericht, met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
- 4) Bent u het niet eens met de inhoudelijke reactie van de klachtenfunctionaris, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie Arbodiensten via <https://www.klachtregeling.nl/>.
- 5) Verwerking gegevens. Om een goede opvolging van de klacht te borgen, wordt in het klachtdossier, buiten het in artikel 3 genoemde, eveneens de volgende informatie vastgelegd:
  1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
  2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  3. De status van de klacht. De klacht en uw gegevens zullen door de Klachtenfunctionaris vertrouwelijk worden behandeld in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt centraal geregistreerd en gedurende ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. U kunt te allen tijde een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de Klachtenfunctionaris. Bloeyj gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw gegevens. Er wordt gewerkt conform het Privacy Statement welke is te raadplegen op de website van Bloeyj ([www.Bloeyj.nl](http://www.Bloeyj.nl)). Het kan zijn dat Bloeyj naar aanleiding van uw klacht extern advies inwint bij een onafhankelijke instantie, waaraan onder geheimhouding eventuele relevante stukken ter beschikking zullen worden gesteld. Met het indienen van uw klacht geeft u hiervoor uw toestemming. Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, producten en dienstverlening van Bloeyj.

## 5. Vragen

Heeft u naar aanleiding van dit reglement vragen? Neem dan contact op met uw contractpersoon bij Bloeyj of neem contact met ons op via [info@bloeyj.nl](mailto:info@bloeyj.nl) / 0492 50 66 07.