

## Klachtenprocedure

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op spreekuren, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

De klachtenprocedure

1. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is het niet nodig om het klachtenformulier in te vullen. U kunt uw klacht of aandachtspunt bespreken met de desbetreffende medewerker.
2. Is uw klacht ingewikkelder van aard en kan het niet in onderling overleg worden opgelost, dan kunt u op onze website ons klachtenformulier invullen. Als u uw persoonlijke gegevens invult op het klachtenformulier, ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. Afhankelijk van het specifieke geval, ontvangt u in sommige gevallen van de klachtenbehandelaar een schriftelijke reactie op uw klacht, terwijl in andere gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u daarna een schriftelijke bevestiging hiervan.
4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de voorgestelde afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van De Arbodienst. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
5. Mocht u onverhoopt alsnog niet tevreden zijn met de afwikkeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om zich, binnen een maand na het doorlopen van deze klachtenprocedure, te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten via de website [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl).

Bovenstaande werkwijze is gebaseerd op de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten. Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.oval.nl](http://www.oval.nl).

Deskundigenoordeel UWV U kunt een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV indien:

- U het niet eens bent met het door ons gegeven advies over arbeids(on)geschiktheid
- U de re-integratie-inspanningen van uw werkgever of uzelf wilt laten toetsen
- U een oordeel wilt over passend werk binnen de organisatie.

Op deze situaties is het klachtenreglement van De Arbodienst niet van toepassing. Second opinion andere bedrijfsarts Wij streven ernaar om het juiste (medische) advies te geven en samen met u tot een goede oplossing te komen. Als u toch behoefte heeft aan een second opinion bij een andere bedrijfsarts, dan is dit uiteraard mogelijk. U kunt hiervoor informatie inwinnen bij uw werkgever.

Vragen? Mocht u naar aanleiding van dit klachtenreglement vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij De Arbodienst.

Vastgelegd d.d. december 2008 en herzien d.d. maart 2020.

de arbodienst<sup>®</sup>

