

Van klacht

tot

kwaliteit

Een kans om het beter te doen.

Een klacht of verbetersuggestie is een kans. Een kans om het beter te doen. Klachten kunnen betrekking hebben op onze keuringen en spreekuren, maar ook op adviezen van onze adviseurs, over telefoonbehandeling, 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.

www.arbounie.nl

**arbo
unie**

Van klacht tot kwaliteit

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen we direct op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. U kunt het probleem bespreken met de betreffende medewerker.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet één-twee-drie opgelost, dan kunt u eenvoudig via onze website ons klachtenformulier invullen. Heeft u problemen bij het invullen van het klachtenformulier? Onze medewerkers helpen u graag.

Wanneer u uw persoonlijke gegevens op het formulier invult, ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is iemand anders dan degene tegen wie de klacht is gericht. U wordt door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten; dit kan telefonisch of op kantoor van Arbo Unie. Binnen drie weken na ontvangst kunt u van de klachtbehandelaar een schriftelijk reactie op uw klacht verwachten.

Wanneer u zich niet kunt vinden in de voorgestelde afhandeling, dan kunt u dit binnen een maand schriftelijk kenbaar maken aan de landelijke klachtbehandelaar van Arbo Unie. U kunt uw klacht dan mondeling toelichten; dit kan telefonisch of in een onderling gesprek. De landelijke klachtbehandelaar zal ook de betrokken medewerkers van Arbo Unie horen. De landelijke klachtbehandelaar sluit het onderzoek af met een verslag dat naar u en de overige betrokkenen wordt gestuurd.

Desgewenst heeft u daarna nog de mogelijkheid zich te wenden tot:

Geschillencommissie Arbodiensten
Postbus 90154
5000 LG Tilburg

Zie ook www.oval.nl Deze werkwijze is volgens de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten van de Branche Organisatie.

Wanneer u het niet eens bent met het door ons gegeven advies over de arbeids(on)geschiktheid, maar ook als u de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of een oordeel wilt over passend werk binnen het bedrijf, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is de klachtenprocedure van Arbo Unie niet van toepassing.

Klachten arbeidsomstandighedenpreekuur en arbeidsgezondheidskundig onderzoek

Voor klachten over het arbeidsomstandighedenpreekuur en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Dit geldt alleen als de klacht betrekking heeft op een bedrijfsarts. Andere deskundigen zijn uitgezonderd van deze klachtenregeling; voor hen geldt de algemene klachtenregeling van Arbo Unie.

Indien de Wkkgz van toepassing is, dienen klachten over het arbeidsomstandighedenpreekuur en het arbeidsgezondheidskundig onderzoek rechtstreeks ingediend te worden bij:

Geschillencommissie Arbodiensten

Postbus 90154

5000 LG Tilburg

Zie ook www.oval.nl.

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van deze brochure vragen? Neem dan contact op met uw contractpersoon bij Arbo Unie. U vindt de adresgegevens bij 'Onze locaties' [op onze site](#).