

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** aan de slag

Van klacht tot kwaliteit

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen wij 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 op 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.

In sommige gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van de klachtenbehandelaar op uw klacht; in andere gevallen zal een gesprek beter passen. Indien een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u in elk geval daarna een schriftelijke reactie.

Als u zich niet kunt vinden in de voorgestelde afhandeling, kunt u dit schriftelijk binnen een kalendermaand aan de landelijke klachtbehandelaar van Arbo Unie kenbaar maken. U kunt uw klacht dan mondeling toelichten; dit kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

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.

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 www.arbounie.nl