

KLACHTENPROCEDURE

Iedereen die bij het werk van @arbo betrokken raakt en op een of andere wijze ontevreden is, kan een klacht indienen. De klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening (prestaties, adviezen, beslissingen) of op het gedrag van een of meer medewerkers van @arbo of via ons ingeschakelde medewerkers. Iedere klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Degene die een klacht indient, wordt hierna 'indiener' genoemd.

Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

Website <http://www.atarbo.nl>

E-mail klachten@atarbo.nl

Schriftelijk

@arbo
T.a.v. de directie
Henk Schijvenaarstraat 1
2031 VZ Haarlem

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van @arbo de volgende stappen vastgelegd:

Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. U kunt uw klacht of aandachtspunt bespreken met de desbetreffende medewerker.

Bij een officiële klacht die telefonisch of mondeling wordt gemeld zullen wij verzoeken deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze meteen opgepakt.

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht van het betreffende jaar.

De indiener van de klacht krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht waarin staat aangegeven hoe de klacht zal worden behandeld. Als een gesprek beter past bij de specifieke klacht zult u daarna nog een schriftelijke bevestiging hiervan ontvangen.

Organisatorische klachten worden behandeld door een ter zake van de klacht deskundige collega. Beroepsmatige (tucht)klachten worden altijd doorgestuurd naar een jurist. De klachtbehandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:

- het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het beoordelen of het een incident betreft of dat een aanpassing in de werkwijze, procedures of processen wenselijk is;
- het opstellen van een schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.

Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht met het ingevulde klachtenformulier en de bijlagen, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten en, voor zover de indiener daarmee instemt, gearhiveerd. De klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.

@arbo zal de afgehandelde klachten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden.

De in het rapport opgenomen aanbevelingen kunnen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk kan toenemen.

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.

Bovenstaande werkwijze is gebaseerd op de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten.

Op onderstaande situaties is het klachtenreglement van @arbo niet van toepassing:

Wanneer u

- het niet eens bent met het afgegeven advies ten aanzien van arbeids(on)geschiktheid
- de vraag heeft of uw werkgever genoeg doet aan de re-integratie
- de vraag heeft of uw integratieinspanning voldoende zijn
- de vraag heeft of de geboden werkzaamheden passend zijn

In deze gevallen kan een deskundigenoordeel bij het UWV worden ingediend.

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.