



Van klacht tot kwaliteit

Een kans om het beter te doen

Een klacht is een kans om te verbeteren. Heb je een klacht of een suggestie? Laat het ons weten. Je klacht kan gaan over een keuring of spreekuur, een advies van een van onze adviseurs, hoe we je telefonisch helpen, wachttijden of bereikbaarheid, of communicatie. Blijf er niet mee rondlopen. Jouw klacht helpt ons om onze dienstverlening beter te maken. We behandelen elke klacht vertrouwelijk.

Van klacht tot kwaliteit

Heb je een klacht? We helpen je graag verder.

➔ **Eenvoudige klacht? Los het meteen op**

Heb je een simpele klacht? Dan kun je die het beste direct bespreken met de medewerker om wie het gaat. Je hoeft daarvoor geen formulier in te vullen.

➔ **Wat als het ingewikkelder is?**

Is je klacht niet meteen op te lossen? Vul dan eenvoudig ons klachtenformulier in via de website. Als je je persoonlijke gegevens invult, krijg je binnen **5 werkdagen** een schriftelijke bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen. Lukt het invullen niet? Dan helpen onze medewerkers je graag. Let op: we nemen alleen klachten in behandeling over situaties die minder dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

➔ **Wat gebeurt er met je klacht?**

Je krijgt de kans om je klacht toe te lichten, telefonisch of op een Arbo Unie locatie. We nemen je klacht serieus. De klacht wordt onderzocht door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is altijd iemand anders dan degene over wie de klacht gaat en spreekt ook de betrokken medewerkers om beide kanten te horen.

Binnen drie weken na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke reactie. Lukt dit niet? Dan laten we je weten wanneer je wél een reactie kunt verwachten.

➔ **Niet tevreden met de uitkomst?**

Ben je niet tevreden? Laat dit binnen een maand schriftelijk weten aan de landelijke klachtbehandelaar van Arbo Unie. Ook dan kun je je klacht telefonisch toelichten of in een gesprek op locatie.

➔ **Nog steeds ontevreden?**

Ben je nog steeds niet tevreden? Dan kun je je klacht binnen een maand voorleggen aan de **Geschillencommissie Arbodiensten**. Meer informatie vind je op de website van de OVAL: [Klachtregeling](#)

Vertrouwelijkheid

We gaan vertrouwelijk om met je persoonsgegevens in het kader van de klachtenprocedure. Meer informatie hierover staat in ons [privacy statement op onze website](#).

Uitzonderingen

Aanstellingskeuring

Gaat je klacht over een aanstellingskeuring? Geef dit dan aan in het klachtenformulier. Je kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de **Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)**. Meer informatie vind je op de website van de CKA: [Klacht aanstellingskeuring indienen | SER](#)

Deskundigenoordeel

Ben je het niet eens met ons advies over arbeids(on)geschiktheid? Of wil je de re-integratie-inspanningen laten beoordelen? Dan kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het **UWV**. Let op: deze situaties vallen buiten onze klachtenprocedure. Meer informatie vind je op de website van het UWV: [Deskundigenoordeel aanvragen als de re-integratie vastloopt | UWV](#)

Als medewerker kun je ook via je eigen (bedrijfs)arts een **second opinion** aanvragen bij een andere bedrijfsarts.

Daarnaast kunnen medewerkers en werkgevers een klacht indienen bij het **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg** voor zorgverleners met een BIG-registratie: [Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg](#).

Klacht over een arbeidsdeskundige

Voor klachten over het professioneel handelen van een geregistreerde arbeidskundige kun je terecht bij de **Stichting Register Arbeidsdeskundigen**: [Stichting Register Arbeidsdeskundigen \(SRA\)](#)

Klacht over persoonsgegevens

Voor klachten over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan, verwijzen we je naar ons [privacy statement op onze website](#).

Klacht over belife

Gaat je klacht over de dienstverlening van belife en ben je het niet eens met de beslissing van de landelijke klachtbehandelaar? Dan kun je binnen **1 maand** een klacht indienen bij de **Geschillencommissie Zorg** via de volgende website: [De Geschillencommissie Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#)

Vragen?

Heb je vragen? Neem dan contact op met je contactpersoon bij Arbo Unie. De adresgegevens vind je op [onze website](#).