

# Van klacht tot kwaliteit

## Een kans om het beter te doen

Een klacht of verbeteringsuggestie 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](http://www.arbounie.nl)

# 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 over wie de klacht gaat. 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 schriftelijke 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.

Indien u niet tevreden bent over deze afhandeling kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten via:

<https://ga.klachtregeling.nl>

Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van Verbanen heeft u naast deze commissie ook de mogelijkheid om zich te wenden tot het College van Beroep van Stichting Blik op Werk: Postbus 2707 3500 SG Utrecht.

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 arbeidsomstandigheden spreekuur en arbeidsgezondheidskundig onderzoek**

Voor klachten over het arbeidsomstandigheden spreekuur 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. Indien de Wkkgz van toepassing is geldt in eerste instantie ook de algemene klachtenregeling van Arbo Unie. Wanneer u daarna niet tevreden bent over de afhandeling kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten via:

**Geschillencommissie Arbodiensten**  
**Postbus 90154**  
**5000 LG Tilburg**

of via:

**[www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl)**

### **Vragen?**

Heeft u naar aanleiding van deze brochure vragen? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij Arbo Unie. U vindt de adresgegevens bij 'Onze locaties' op **onze** site.