

P-III-1 Klachtenprocedure



Procedure

Doel	De werkwijze beschrijven hoe AvA de klachten van cliënten en/of klanten te woord staat
Toepassingsgebied	AvA
Gerelateerd aan	AvA

Inleiding

Werkwijze

Het melden van een klacht kan op twee manieren:

- Het online formulier invullen;
- Schriftelijk kenbaar maken door een brief te sturen naar:
Arbodienst voor anderstaligen
Rijnzathe 4, 3454 PV Utrecht

De klager ontvangt een automatisch ontvangstbevestiging via e-mail indien het formulier online is ingevuld. Voor het schriftelijk ontvangen klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt in behandeling genomen door de verantwoordelijke leidinggevende en wordt bekend gemaakt bij de medewerker waarop de klacht betrekking heeft. Mocht de verantwoordelijke leidinggevende vragen hebben over uw klacht dan word er contact met u opgenomen.

3. Uitspraak

AvA streeft ernaar om binnen twee weken inhoudelijk op de klacht te reageren en geven aan welke verbeteracties de arbodienst aanbrengt.

4. Bezwaar

Wanneer de klager het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, kan de klager binnen twee weken het bezwaar schriftelijk kenbaar maken per mail (info@arbodienstvooranderstaligen.nl). Binnen een week sturen wij een uitnodiging om dit bezwaar en de desgewenste oplossing mondeling toe te lichten. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek de klacht naar tevredenheid af te handelen.

5. Klachten niet naar tevredenheid afgehandeld

Wanneer u vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunt u zich wenden tot de onderstaande Geschillencommissies.

Deze klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld voor medisch inhoudelijke beslissingen ten behoeve van afhandeling van schadeclaims of als mogelijkheid om een advies inzake arbeidsgeschiktheid te herroepen of een oordeel te geven over re-integratie-inspanning dan wel andere adviezen van bedrijfsarts.

Niet medisch-inhoudelijke klacht

Mocht u 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 Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.oval.nl

Klacht over het professioneel handelen van de bedrijfsarts

Betreft uw klacht bejegeningkwesities of gegevensuitwisseling? Dan kunt u een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Meer informatie hierover vindt u op: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Klacht over een aanstellingskeuring

Gaat uw klacht over een aanstellingskeuring? Dit kunt u dit melden in het klachtenformulier. U kunt ook een klacht indienen bij de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Meer informatie over dit proces vindt u op de website van de CKA: <https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht>.

P-III-1 Klachtenprocedure



Klacht deskundigenoordeel

Bent u het niet eens met het door ons gegeven advies over arbeids(on)geschiktheid? Wilt u de re-integratie inspanningen van de werknemer of de werkgever laten toetsen? Wilt u een oordeel over passend werk binnen het bedrijf? In die gevallen kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is de klachtenprocedure van Arbo Unie niet van toepassing. Wij verwijzen u hiervoor naar: <https://www.uwv.nl/nl/ziek/re-integratie/deskundigenoordeel>