

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

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. Let op: we nemen alleen klachten in behandeling over zaken die niet langer dan een jaar geleden zijn gepasseerd.

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 van de klacht kunt u van de klachtbehandelaar een schriftelijke reactie op uw klacht verwachten. Als dit niet haalbaar is, geven we aan wat wel haalbaar is.

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 op een Arbo Unie locatie. 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.

Bent u niet tevreden bent over de afhandeling door de landelijke klachtbehandelaar kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten via de volgende procedure:
<https://app.klachtregeling.nl/ga/procedure>

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 vind u op de website van de CKA:
<https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/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>

Arbo Unie Verbanen:

Heeft de klacht betrekking op de dienstverlening van Arbo Unie Verbanen? Dan kunt u zich naast de Geschillencommissie Arbodiensten ook wenden tot het College van Beroep van Stichting Blik op Werk:
College van Beroep van Stichting Blik op Werk
Postbus 2707 3500 SG Utrecht.

BeLife

Als uw klacht betrekking heeft op de dienstverlening van BeLife en u bent niet tevreden over de afhandeling door de landelijke klachtbehandelaar kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de Geschillencommissie zorg via de volgende procedure
<https://www.degeschillencommissiezorg.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](#) website.