

Klachtenreglement AG-Adviesbureau & Arbodienst

Wanneer u een klacht heeft

AG-Adviesbureau & Arbodienst streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol.

Bent u ontevreden over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over dienstverlening of gedrag van de arbodienst of haar medewerkers/bestuur, waarvoor de klager een reactie of oplossing verwacht. AG-Adviesbureau & Arbodienst beschouwt een klacht als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft AG-Adviesbureau & Arbodienst een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt.

Uitzonderingen op deze regeling:

1. Onvrede met een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten of het verzoek tot het wisselen van bedrijfsarts valt niet onder de klachtenprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden (zie www.uvw.nl), de procedure deskundigenoordeel bedoeld. Medewerkers hebben daarnaast het recht om een second opinion aan te vragen bij een andere bedrijfsarts.
2. De klachtenprocedure is ook niet van toepassing wanneer de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens. De klacht zal dan behandeld worden conform ons privacy beleid. Hierover is meer te lezen in ons privacyreglement op onze website www.ag-adviesbureau.nl.
3. Wanneer aan de werkgever een loonsanctie is opgelegd door UWV en u bent van mening dat AG-Adviesbureau & Arbodienst hiervoor verantwoordelijk is, is deze klachtenprocedure eveneens niet van toepassing.
4. Indien u een klacht heeft over de door ons uitgevoerde aanstellingskeuring kunt u zich wenden tot de Commissie Klachten Aanstellingskeuring (CKA) via: <https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen>.
5. Indien u een klacht heeft over een medisch oordeel dan kunt u zich wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg via: <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl>.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

1. U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons indienen, namelijk zowel telefonisch, mondeling als schriftelijk. Onze voorkeur gaat uit naar een schriftelijke klacht, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een medewerker. Naast de melding per brief is er ook een mogelijkheid via het klachtenformulier of via backoffice@ag-adviesbureau.nl uw klacht te melden.

Het is voor ons van belang om te weten om wat voor soort klacht het gaat. Schrijf dus altijd op waar de klacht betrekking op heeft. Benoem tevens uw:

- naam;
- adres;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- werkgever/bedrijf
- omschrijving van de klacht en
- de gegevens van de medewerker van AG-Adviesbureau & Arbodienst die betrokken is bij de klacht.

U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen AG-Adviesbureau & Arbodienst gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

2. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties AG-Adviesbureau & Arbodienst aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
3. Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van AG-Adviesbureau & Arbodienst. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst.
4. Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan DOKh via hun website: [Onvrede melden patiënt - Stichting DOKh](#). AG-Adviesbureau & Arbodienst is bij de geschillencommissie DOKh aangesloten, die ons bijstaat om tot een oplossing te komen. DOKh is een landelijk erkende klachten- en geschilleninstantie. Op het [onvrede melden formulier](#) kunt u aangeven tegen welke organisatie uw klacht gericht is. U kunt via de button 'direct onvrede melden' op deze pagina digitaal uw klacht indienen. U kunt hen ook telefonisch bereiken op het nummer 072-5279100 op maandag tot en met vrijdag tot 15:00 uur.