



Klachtenreglement

Heeft een klant een klacht over een casemanager, bedrijfsarts of andere dienstverlener? Dan kan de klant contact met ons opnemen om deze klacht kenbaar te maken.

De klant kan hiervoor een mail sturen naar kwaliteit@nlg-arbo-drechtsteden.nl, bellen met de vast contactpersoon of langskomen op ons kantoor en doet dit binnen 1 maand na het ontstaan van de situatie waarover de klacht gaat. Wij zullen binnen 48 uur een bevestiging van ont-vangst van de klacht sturen.

1. Doelstelling:

Op zorgvuldige en adequate wijze afhandelen en vastleggen van klachten om oorzaken op te lossen en passende verbetermaatregelen te nemen voor haar klanten en NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V..

2. De initie van een klacht:

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de dienstverlening die door of via NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V. heeft plaats gevonden.

3. Indienen van een klacht:

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via de mail of mondeling via de telefoon of bezoek aan ons kantoor. Klanten worden verzocht om alle relevante informatie te verstrekken om de klacht adequaat te kunnen beoordelen en af te handelen.

4. Behandeling van klachten:

- Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst in behandeling genomen of een doorverwijzing naar een 2nd opinion, deskundigenoordeel e.d.
- Het management van NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V. zal de klacht onderzoeken en contact opnemen met de klant indien aanvullende informatie nodig is.
- Het management van NLG Werkvermogen Drechtsteden reageert (na b) binnen 28 dagen naar de klager met:
 - een afwijzing van de klacht
 - het besluit van de ingediende klacht
 - een uitstel van nogmaals 28 dagen
- Een klacht over een medische handelswijze wordt

behandeld door de stafarts, die na onderzoek een advies opstelt voor de directie van NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V.

- Er wordt gestreefd naar een redelijke en passende oplossing die tegemoetkomt aan de belangen van de klant.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling ervan.

5. Besluitvorming en communicatie:

- Na afronding van het onderzoek wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst van de klachtafhandeling, inclusief de redenen voor het genomen besluit.
- Indien de klacht gegrond wordt verklaard, worden passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen en/of compensatie te bieden aan de klager.

6. Bezwaar

De klager kan binnen twee weken schriftelijk bezwaar indienen tegen het besluit van het management. De directie reageert binnen 28 dagen naar de klager op het bezwaar.

Indien een klager het niet eens is met het besluit op het bezwaar, kan deze de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten via de website <https://app.klachtregeling.nl/klacht-indienen/ga>.

De geschillencommissie neemt alleen klachten in behandeling, nadat klachten door ons aantoonbaar niet zijn opgevolgd of niet naar tevredenheid zijn afgehandeld. De klacht aan de geschillencommissie moet gaan over de klachtafhandeling door ons of over onjuiste bejegening door onze arbodienst. De Geschillencommissie Arbodiensten is niet bevoegd te oordelen over klachten over het medisch oordeel van een bedrijfsarts of over een keuring.

Indien de klant van mening is dat de klacht niet correct is behandeld, dan heeft deze de mogelijkheid om onze certificerende instantie DNV hiervan op de hoogte te brengen.