

Dit is de klachtenprocedure van

VERHAGE & VAN DER LAAN CENTRUM ARBEID & GEZONDHEID

Wij zullen er alles aan doen om uw klachten en eventuele suggesties om te verbeteren om te zetten in kwaliteit. Geeft u dus vooral aan ons door wat we beter kunnen doen of wat we kunnen optimaliseren in bijvoorbeeld onze verzuimbegeleiding, keuringen, adviezen, bereikbaarheid en beschikbaarheid en communicatie. Iedere klacht wordt volgens onze klachtenprocedure behandeld. Dat betekent dat u altijd iets van ons terug hoort wat we met uw klacht hebben gedaan en welke eventuele verbetermaatregelen wij voorstellen. Uiteraard wordt uw klacht volledig vertrouwelijk behandeld.

Hoe werkt de klachtenprocedure

Klachten die we eenvoudig kunnen oplossen, bespreken we direct met u. Hiervoor hoeft dan ook geen formulier ingevuld te worden.

Is de klacht lastiger op te lossen dan nemen wij samen met u een klachtenformulier door. Zoveel als mogelijk en zeker als u dit op prijs stelt, dan ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht en een schriftelijke reactie van de behandelaar op uw klacht. In gevallen waarbij een gesprek beter past, zullen we dat doen. Daarvan krijgt u in ieder geval altijd een schriftelijke reactie.

Bent u het niet eens met de klachtenafhandeling dan kunt u dit schriftelijk binnen een maand kenbaar maken aan de klachtenbehandelaar van Verhage & van der Laan CAG. Indien dan alsnog niet tot een oplossing wordt gekomen dan heeft u altijd nog de mogelijkheid om zich te wenden tot:

- Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Dit volgt de werkwijze die is opgesteld door de SBCA volgens het Interpretatiedocument Certificatieschema Arbodiensten.

Second Opinion

Het aanvragen van een Second Opinion is ook mogelijk omdat wij altijd streven naar juist advies en het komen tot een gezamenlijke oplossing. Dit geldt zowel voor de werkgever als de werknemer. Wilt u hier meer informatie over, neemt u dan even contact met ons op via het centrale nummer: 0186-624764. Onze medewerkers helpen u dan graag verder.

Deskundigenoordeel UWV

Wanneer je het niet eens bent met het door ons gegeven advies over de arbeids(on)geschiktheid, maar ook als je de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of een oordeel wilt over passend werk binnen het bedrijf, kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is de klachtenprocedure van Verhage & van der Laan CAG niet van toepassing. Zie hiervoor ook de website van het UWV (www.uwv.nl)