

NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V.



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 administratie@nlg-arbo-drechtsteden.nl, bellen met de vast contactpersoon of langskomen op ons kantoor.

Wij zullen binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst 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. Definitie 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:

- a. Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst in behandeling genomen.
- b. Het management van NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V. zal de klacht onderzoeken en contact opnemen met de klant indien aanvullende informatie nodig is.
- c. Een klacht over een medische handelwijze wordt behandeld door de stafarts, die na onderzoek een advies opstelt voor de directie van NLG Arbo Drechtsteden B.V.
- d. Er wordt gestreefd naar een redelijke en passende oplossing die tegemoetkomt aan de belangen van de klant.
- e. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling ervan.

5. Besluitvorming en communicatie:

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

NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V.



6. Registratie en evaluatie:

- a. Alle klachten en de daaropvolgende afhandeling worden nauwkeurig gedocumenteerd.
- b. Periodiek worden de ingediende klachten geëvalueerd door het management en in het werkoverleg om trends en mogelijke structurele problemen te identificeren.
- c. Indien nodig worden maatregelen genomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en herhaling van klachten te voorkomen.

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle klanten van NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V. Het wordt ter beschikking gesteld aan alle betrokkenen en kan te allen tijde worden opgevraagd bij de vaste casemanager binnen de NLG Werkvermogen Drechtsteden B.V.

Indien een klant vindt dat de klacht door ons niet serieus genomen wordt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten via de website klachtregeling.nl.

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.