

KLACHTENREGELING
S2ARBO B.V.

Versie 1.0

S2Arbo probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening die wij u geboden hebben. S2Arbo vindt het daarom belangrijk om meldingen of klachten zorgvuldig in behandeling te nemen en op basis hiervan de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe u een melding of een klacht kunt indienen.

1. Melding met betrekking tot de dienstverlening

Bent u ontevreden over de inhoudelijke dienstverlening of over één van onze medewerkers of ingeschakelde specialisten? Dan kunt u een mondelinge of schriftelijke melding doen bij uw vaste contactpersoon van S2Arbo. S2Arbo zal deze melding in behandeling nemen en proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien een passende oplossing wordt bereikt, zal de melding niet als klacht in behandeling worden genomen.

Wij vinden het prettig als u uw melding en/of klacht allereerst bespreekt met de persoon over wie u niet tevreden bent. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en waar mogelijk, het probleem direct oplossen.

Mocht er geen passende oplossing worden bereikt of is bovenstaande is voor u geen optie, dan geldt het volgende:

2. Klacht indienen

U kunt uw uiting van ontevredenheid of klacht schriftelijk indienen via e-mail.

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a. de naam, telefoonnummer en het (e-mail)adres van de melder;
- b. de naam van de medewerker, waarop de klacht betrekking heeft;
- c. de datum waarop de handeling heeft plaatsgevonden;
- d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- e. een eventuele omschrijving van stappen die al zijn ondernomen om de klacht op te lossen.

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. De klacht wordt behandeld door de directie van S2Arbo al dat niet door diegene die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Deze persoon hanteert de geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk. De klacht wordt in het klachtenregister geregistreerd.

Op het moment dat iemand anders u vertegenwoordigt, is het belangrijk dat u een machtiging aanlevert bij de klacht. Zonder deze machtiging kan S2Arbo de klacht niet in behandeling nemen. Zorg dat u uw persoonsgegevens en het bedrijf waar u werkt duidelijk vermeld bij de klacht.

3. Behandeling van de klacht.

De klacht wordt onderzocht door de directie van S2Arbo. Indien er nadere informatie vereist is, wordt er contact met u opgenomen. De klacht wordt op een zorgvuldige manier in behandeling genomen, waarbij in ieder geval hoor- en wederhoor wordt toegepast. Op basis van het onderzoek en de verzamelde informatie wordt vervolgens een uitspraak gedaan door de directie van S2Arbo, dit gebeurt binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht. Het is mogelijk dat er uitstel wordt toegepast van maximaal 4 weken, als dit vereist is voor een juiste behandeling van de klacht. Indien er sprake is van uitstel, wordt dit schriftelijk per mail met u gecommuniceerd. Een klacht kan gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gedeeltelijk ongegrond zijn. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke acties S2Arbo zal inzetten.

S2Arbo is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder door de melder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder zo spoedig mogelijk - en uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht - schriftelijk in kennis gesteld.

4. Bezwaar tegen de uitspraak

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld of als beide partijen er onderling niet uitkomen dan kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. Dit kan ook bij een klacht over een (bedrijfs)arts. S2Arbo is hiervoor aangesloten bij DOKh. Via de link <https://geschillen.dokh.nl/Onvrede-melden/> vindt u meer informatie over de klachtenprocedure via DOKh. Indien na het volgen van de klachtenprocedure van DOKh u vindt dat de klacht nog steeds niet goed is afgehandeld dan kan u zich wenden tot de Geschillencommissie van DOKh. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van DOKh kan u hierin ondersteunen.

U kunt daarnaast direct een klacht indienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure starten bij de civiele rechter.

Uitzonderingen

Deskundigenoordeel

Indien u het niet eens bent met het medisch oordeel van de bedrijfsarts over wel of niet arbeidsongeschikt zijn kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Ervaart u als werknemer of werkgever een situatie waarbij de samenwerking in de re-integratie vastloopt? Dan is het ook mogelijk om een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV. Aan het deskundigenoordeel zijn kosten verbonden.

Werknemer en werkgever kunnen over de volgende situaties een deskundigenoordeel aanvragen:

- of de werknemer weer volledig kan werken, zonder aanpassingen.
- of het werk dat de werknemer moet of wil doen, passend is.
- of de werknemer of werkgever voldoende doen of gedaan hebben aan de re-integratie.
- over veelvuldig ziekteverzuim van de werknemer.

Second opinion

Heeft u als werknemer een klachten over een advies of oordeel van de bedrijfsarts met betrekking tot verzuimbegeleiding, PMO of preventie? Dan kunt u een second opinion aanvragen via de eigen bedrijfsarts. Hier zijn kosten aan verbonden voor uw werkgever.

Aanstellingskeuringen

Indien u niet tevreden bent over de Aanstellingskeuringen kunt u zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen, Postbus 90405, 2509 LK Den Haag, of per e-mail naar info@aanstellingskeuringen.nl.

Factuur

Aan- en of opmerkingen over een factuur van S2Arbo kunnen gericht worden aan info@s2arbo.nl.

Claim

Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van S2Arbo meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van S2Arbo via info@s2arbo.nl.

Contactgegevens S2Arbo

E-mail: info@s2arbo.nl