

Klachtenreglement **lev arbo**

Zo gaan we om met klachten van medewerkers van onze klanten over onze dienstverlening

Documentcode **BL-KLM-001**

1. Van klacht naar verbetering

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons weten. We nemen iedere uiting van ongenoegen serieus. We zoeken naar een passende oplossing en gebruiken je feedback om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Een klacht is voor ons een belangrijk signaal

We behandelen je klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. Waar mogelijk lossen we een probleem het liefst snel en in goed overleg op.

Waar kan je klacht over gaan?

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de manier waarop je door een medewerker van **lev arbo** bent benaderd;
- administratieve processen of planning;
- een terugkoppelingsverslag van een (bedrijfs)arts, bijvoorbeeld over tijdigheid, volledigheid, juistheid of de juiste ontvanger.

Eenvoudige klacht? Bespreek het direct

Een eenvoudige klacht lossen we het liefst meteen op. Bespreek je onvrede daarom eerst met de betrokken medewerker. Vaak helpt een goed gesprek om snel duidelijkheid te krijgen. Hiervoor hoeft je geen klachtenformulier in te vullen.

Is je klacht ingewikkelder?

Is je klacht niet direct op te lossen, of wil je deze formeel laten behandelen? Vul dan het klachtenformulier op onze website in. Wil je telefonisch een klacht indienen, dan verwijzen we je naar het formulier op de website, zodat we je klacht zorgvuldig en volledig kunnen registreren.

Goed om te weten

Het klachtenreglement geldt voor klachten over de dienstverlening van **lev arbo**. Ligt de achterliggende oorzaak niet bij **lev arbo**, dan kunnen we de klacht niet volgens dit reglement behandelen.

2. Wat gebeurt er met je klacht?

Na ontvangst van je formele klacht volgen we een vaste werkwijze. Zo zorgen we voor een zorgvuldige beoordeling en weet je waar je aan toe bent.

2.1 Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris bevestigt binnen twee werkdagen schriftelijk dat je klacht in behandeling is genomen.

2.2 Onderzoek

We bestuderen het dossier en verzamelen alle relevante informatie. Als dat nodig is, vragen we jou en de betrokken medewerker om een toelichting. Zo passen we hoor en wederhoor toe.

2.3 Medisch-inhoudelijke klacht

Gaat je klacht over medische advisering? Dan wordt de medisch directeur betrokken bij de beoordeling.

2.4 Beoordeling

De klachtenfunctionaris beoordeelt de informatie en bespreekt het dossier met een ander binnen de organisatie als extra controle op de interpretatie: het vier-ogenprincipe.

2.5 Schriftelijke reactie

Je ontvangt een gemotiveerde schriftelijke reactie met ons standpunt en, waar van toepassing, de voorgestelde oplossing of acties.

Binnen welke termijn krijg je antwoord?

Bij eenvoudige klachten ontvang je binnen zes weken na indiening een schriftelijke reactie. Is die termijn niet haalbaar, dan laten we je dit ruim vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk weten. We vermelden waarom meer tijd nodig is en binnen welke termijn je wel een reactie ontvangt. De verlenging is maximaal vier weken.

Vertrouwelijkheid en registratie

We registreren je klacht en gaan zorgvuldig om met de gegevens uit het klachtdossier. De gegevens worden ten minste één jaar na afhandeling bewaard. Het klachtenregister wordt periodiek besproken om verbeterpunten te herkennen en op te volgen.

3. Niet tevreden met de uitkomst?

Ben je het niet eens met het standpunt van de klachtenfunctionaris? Dan informeren we je over de formele interne vervolgpprocedure.

Blijvend geschil?

Blijft er na de interne klachtenafhandeling een geschil bestaan, dan kun je binnen drie maanden een klacht indienen bij Stichting DOKh. DOKh kan je informeren over de externe route die bij jouw situatie past.

Verschillende soorten klachten

Afhankelijk van het onderwerp kan na de interne klachtenafhandeling een andere externe route gelden. Onze interne procedure onderscheidt onder meer medisch-inhoudelijke klachten, andere klachten tijdens verzuimbegeleiding, klachten tijdens een open spreekuur of PAGO/PMO en klachten over aanstellingskeuringen.

Wat doen wij met klachten?

We gebruiken klachten niet alleen om een individuele situatie op te lossen. Het klachtenregister wordt minimaal elk kwartaal besproken op verbetermogelijkheden. Daarnaast wordt jaarlijks een trendanalyse meegenomen in de directiebeoordeling. Zo zetten we ervaringen om in concrete verbeteringen voor onze organisatie, werkwijze en dienstverlening.

Een klacht indienen

Ga naar www.levarbo.nl en vul het klachtenformulier in. Heb je eerst een vraag of wil je weten of je situatie onder het klachtenreglement valt? Neem dan contact met ons op via hallo@levarbo.nl.

lev arbo

We vinden het belangrijk dat je je gehoord voelt. Daarom behandelen we je klacht zorgvuldig, transparant en met aandacht voor beide kanten van het verhaal.