

Werk-Vitaal bv  
Westhoven 16 ■  
6042 NV Roermond

T: 0475-20 20 18 ■

backoffice@werk-vitaal.nl ■  
www.werk-vitaal.nl



# KLACHTENREGLEMENT WERK-VITAAL

01-2024

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. We zullen u daarom zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daar waar activiteiten worden ondernomen kan er –ondanks onze inspanningen – wat misgaan. Wanneer u vindt dat we in onze dienstverlening aan u (als persoon of als organisatie) tekortschieten, dan willen we dat graag van u horen. Blijf niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons hiervan op de hoogte. Van uw klacht kunnen we leren wat tot verbetering van onze dienstverlening kan leiden. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. U bespreekt het probleem gewoon met de betreffende medewerker.

De werkwijze is gebaseerd op de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten.



Werk-Vitaal is opgenomen in het register van  
gecertificeerde arbodiensten en ISO 9001:2015 gecertificeerd

Rabobank Peel, Maas en Leudal ■  
IBAN NL94 RABO 0159 5046 78 ■  
BTW NL850362155B01 ■  
KvK Venlo 52250385 ■

### Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede door een belanghebbende over de dienstverlening van de arbodienst in het algemeen of over de handelwijze van een medewerker van de arbodienst, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Is uw klacht ingewikkelder van aard of kan het niet in een gesprek met de medewerker van de arbodienst worden opgelost, dan verzoeken wij u om ons dit op een respectvolle wijze schriftelijk/digitaal mede te delen volgens onderstaande klachtenprocedure. Klachten over het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts maken geen onderdeel uit van de klachtenprocedure.

### Klachtenprocedure

Indienen van een klacht:

- De klager kan zich bij het indienen en het vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
- Iedere schriftelijke/digitale klacht wordt door Werk-Vitaal BV geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum van ontvangst.
- Ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk de vijfde werkdag, na de dag van ontvangst, aan de klager digitaal bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een digitaal antwoord, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/ zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

U bent het niet eens met de afhandeling:

- Indien klager het niet eens is met de digitaal voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/ zij dit binnen drie weken schriftelijk/ digitaal kenbaar aan de directie van Werk-Vitaal BV.
- De klager wordt binnen vijf werkdagen, na de dag van ontvangst, van de in het voorgaande punt bedoelde mededeling door Werk-Vitaal BV in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten aan de directie. Indien van toepassing en een mondelinge toelichting door beide partijen als nuttig wordt gevonden, vindt een gesprek plaats met de directie (de klachtverantwoordelijke) en de medewerker op wie zich de klacht toespitst. Tijdens dit mondelinge onderhoud kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien er voor beide partijen een bevredigende oplossing wordt overeengekomen, wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgelegd. Het mondelinge onderhoud wordt schriftelijk vastgelegd.

Afronding van uw klacht:

- Indien de klager geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot mondeling onderhoud ontvangt men binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Werk-Vitaal.
- Indien het mondelinge onderhoud niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen, wordt aan klager uiterlijk binnen twee weken na het mondelinge onderhoud schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht.

### **Klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts**

Indien een cliënt of diens werkgever het niet eens is met het medisch oordeel van de bedrijfsarts, over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn, dan kan de werkgever of werknemer een zogenaamd “deskundigenoordeel” aanvragen bij de Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV). Het doel van het oordeel is dat werknemer en werkgever er samen uit kunnen komen, maar het is niet bindend. Het is dus ook geen formele beslissing, u kunt er geen bezwaarschrift tegen indienen. Werk-Vitaal BV kan u over het deskundigenoordeel inlichten.

Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kunt u zich wenden tot het medisch tuchtcollege. In deze situaties is het klachtenreglement niet van toepassing.

### **Geschillencommissie**

Werk-Vitaal behandelt een klacht allereerst conform het klachtreglement. Indien de klachtenprocedure van Werk-Vitaal volledig is afgerond en u niet tevreden bent over het definitief voorstel kunt u, in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Geschillencommissie Arbodiensten | OVAL een onderzoek laten starten. Klachten over een financiële claim, het medisch oordeel van een bedrijfsarts of een keuring worden niet in behandeling genomen. De Geschillencommissie is niet bevoegd om te oordelen over deze zaken en kan ook geen schadevergoeding toekennen. Binnen vier weken na de zitting ontvangen de klager en Werk-Vitaal BV de uitspraak van de Geschillencommissie. Werk-Vitaal verklaart de uitspraak van de Commissie te zullen erkennen.