Klachtenprocedure

Niet tevreden? Laten we erover praten

We doen ons best om je goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening of over hoe iets is gegaan. Dan vinden we het belangrijk dat je dat laat weten.

Ons uitgangspunt is eenvoudig: ga eerst met elkaar in gesprek.

Eerst met elkaar in gesprek

Is er in het contact met een medewerker of professional van &Wij iets gebeurd wat niet goed voelde? Bespreek het dan eerst met die persoon. In een gesprek kan uitgesproken worden wat er is gebeurd, welke verwachtingen er waren en wat er nodig is om verder te kunnen. Vaak kan zo al een oplossing worden gevonden.

Vind je het lastig om dat gesprek zelf te voeren? Bespreek dit dan met iemand die je vertrouwt, zoals je leidinggevende. Misschien kan die daarbij helpen. Ook kun je het ons laten weten. Wij kunnen dan helpen om het gesprek op een goede manier te laten plaatsvinden.

Kom je er samen niet uit?

Dan kun je een klacht bij ons indienen. Dat kan per e-mail via arbosupport@en-wij.nl of per post naar Lauwers 9, 9405BL Assen. Dien je de klacht namens iemand anders in? Dan hebben we een ondertekende machtiging nodig van de persoon om wie het gaat.

Als blijkt dat de klacht nog niet besproken is met de betrokken persoon, dan kijken we eerst samen met jou of dat gesprek alsnog kan plaatsvinden. Dat is geen voorwaarde: wil of kun je dat gesprek niet voeren, dan behandelen we je klacht toch.

Bij de behandeling van een klacht horen we altijd beide kanten van het verhaal: degene die de klacht indient en degene op wie de klacht betrekking heeft. Onze klachtenfunctionaris begeleidt de behandeling van je klacht en registreert deze in ons klachtenregister. Waar dat helpt, kan de klachtenfunctionaris bemiddelen om samen tot een passende oplossing te komen.

Je ontvangt binnen drie [werkdagen een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen. Binnen zes weken na ontvangst van je klacht ontvang je een inhoudelijke reactie. Lukt dat niet binnen die termijn, dan laten we je dat vóór het einde van de termijn weten, met de reden en de datum waarop je onze reactie kunt verwachten.

Als onze klachtenfunctionaris een klacht niet onafhankelijk kan behandelen, bijvoorbeeld doordat er sprake is van belangenverstrengeling, dan verwijzen we de klacht door naar [naam onafhankelijke klachtencommissie]. Onze klachtenfunctionaris blijft de afhandeling volgen.

Niet eens met een advies

Als je het niet eens bent met een inhoudelijk advies van de arbeidsdeskundige of bedrijfsarts, dan is onze klachtenprocedure daarvoor niet bedoeld. We adviseren je er eerst met de professional zelf over te praten. Dat kan leiden tot een uitleg van het advies of een aanpassing. Als dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan er een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd worden of, als het de bedrijfsarts betreft, een second opinion. Ook in deze situatie kun je samen met je leidinggevende, of iemand anders die je vertrouwt, optrekken. Lukt dat niet, dan kunnen wij helpen om het gesprek met de betrokken professional te voeren.

We willen ervan leren

Een klacht is voor ons niet alleen iets wat opgelost moet worden. Het helpt ons ook om te zien wat we beter kunnen doen. Daarom registreren we klachten en de stappen die we nemen om ze af te handelen.

Kortom: Blijf er niet mee rondlopen als er iets is gebeurd waar je niet tevreden over bent. Bespreek het met de persoon die het betreft, met je leidinggevende of neem contact met ons op. Dan kijken we samen hoe we verder komen.