

## KLACHTENPROCEDURE DPO2 VERZUIM + ARBO

Dpo2 Verzuim + Arbo streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarnaast vindt dpo2 Verzuim + Arbo het belangrijk dat, indien u als klant of als medewerker niet tevreden bent, u dit op een eenvoudige wijze kenbaar moet kunnen maken.

Dpo2 Verzuim + Arbo ziet klachten en signalen van klanten als kansen om de kwaliteit van haar dienstverlening te verhogen waardoor zij u nog beter van dienst kan zijn.

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ongenoegen over de dienstverlening in het algemeen of de handelswijze van dpo2 Verzuim + Arbo, haar medewerkers of een ingehuurd derde partij of één van haar medewerkers die niet, na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie, kan worden verholpen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden.

Hierop zijn drie uitzonderingen:

- Een klacht over het advies van de bedrijfsarts inzake de arbeids(on)geschiktheid. Deze vallen niet onder de klachtenprocedure. Daarvoor is onder bepaalde voorwaarden (zie [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)) de procedure deskundigenoordeel bij het UWV bedoeld.
- Een klacht over financiële schade, hiervoor neemt u contact op met dpo2.
- Een klacht naar aanleiding van een factuur; hiervoor neemt u contact op met uw contactpersoon bij dpo2 Verzuim + Arbo.

Het geniet onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met degene die aanleiding heeft gegeven tot uw klacht. Een persoonlijk gesprek kan een hoop oplossen. Vaak is de desbetreffende zorgverlener zich niet bewust van uw onvrede en waardeert het wanneer u dit direct kenbaar maakt. U kunt uw verzoek hiertoe kenbaar maken bij de verzuimregisseur of praktijkondersteuner van dpo2. Hij of zij zal een gesprek regelen.

Mocht een persoonlijk gesprek niet tot de, door u gewenste, oplossing leiden, dan kunt u onderstaande procedure volgen:

1. U kunt een klachtenformulier op onze site invullen <https://dpo2arbo.nl/contact/klacht-of-compliment/> of uw klacht via mail sturen naar [info@dpo2.nl](mailto:info@dpo2.nl). In de mail vermeldt u naam, adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.
2. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
3. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar die, voor een toelichting, met u contact zal opnemen. Daarnaast wordt binnen dpo2 Verzuim + Arbo gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.
4. Binnen 3 weken (na ontvangst van uw klacht) ontvangt u een schriftelijk antwoord. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt de voorgestelde oplossing vermeld en (indien van toepassing) doorgegeven welke verdere acties dpo2 Verzuim + Arbo aanbrengt.
5. Het kan zijn dat u het niet eens bent met de schriftelijke voorgestelde afhandeling. Dan kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van dpo2 Verzuim + Arbo. U wordt dan uitgenodigd

6. om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.
7. Indien u na het gesprek met de directie van dpo2 Verzuim + Arbo van mening bent dat de klacht nog steeds niet goed is afgewikkeld, kunt u contact opnemen met Geschillencommissie Arbodiensten te Tilburg, [www.klachtregeling.nl/contact](http://www.klachtregeling.nl/contact)
8. Alle klachten worden geregistreerd in een geanonimiseerd overzicht. In dit overzicht staat de aard van de klacht, de ondernomen actie(s) en het resultaat. Deze registratie wordt jaarlijks besproken in het directieoverleg van dpo2.