

Klachtenreglement Thaeles Arbo B.V.

U heeft een klacht over de manier waarop u door Thaeles Arbo bent behandeld. Dat is vervelend. Thaeles Arbo neemt klachten zeer serieus. Bovenal lossen we ze graag zo snel mogelijk op. Hieronder leest u hoe we dit doen.

Zo kunt u uw klacht kenbaar maken

- We vinden het prettig als u uw klacht allereerst bespreekt met de persoon over wie u niet tevreden bent. Wij verwachten van al onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en problemen waar mogelijk direct oplossen.
- Leidt bespreken niet tot een oplossing of is het voor u geen optie? Dan kunt u uw klacht aankaarten bij de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk (per mail of per brief) op 088 – 077 0400 of per mail: info@thaelesarbo.nl.

Dit mag u altijd van ons verwachten

- Wij sturen u binnen 2 werkdagen een bevestiging dat de klacht die u heeft aangekaart door ons is ontvangen.
- Uw klacht wordt behandeld door de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Hij of zij geeft aan welke stappen hiervoor worden gezet.
- Een stap die we altijd zetten is dat we de medewerker over wie u niet tevreden bent om zijn of haar reactie vragen.
- Ook u krijgt altijd gelegenheid om uw klacht nader toe te lichten als u dat wilt.
- We stellen u schriftelijk op de hoogte van de resultaten van het onderzoek naar uw klacht. Hierbij vertellen we u ook welke maatregelen we naar aanleiding hiervan hebben genomen hebben of nog gaan nemen.
- Wij streven ernaar om klachten af te handelen binnen 30 dagen nadat ze ons hebben bereikt. Moeten we hier door omstandigheden van afwijken, dan melden we dat aan u.

Dit doen we als uw klacht al ouder is

- We gaan ervan uit dat u klachten direct of zo snel mogelijk meldt. Gaat uw klacht over een gedraging of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden? Dan wegen we af of de klacht zo ernstig is dat het redelijk is om hem alsnog in behandeling te nemen.

Dit kunt u doen als u na afloop nog niet tevreden bent

- Indien nodig gewenst kan een klacht over een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Thaeles Arbo is, via EVI Facilities (085 – 130 42 16 / e-mail info@evifacilities.nl), aangesloten bij DOKh. DOKh kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht. In de folder "U heeft een klacht over uw arts. Wat nu?" is de klachtenprocedure van DOKh opgenomen. Op uw verzoek

reiken wij u deze folder aan. U kunt daarnaast direct een klacht indienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een procedure starten bij de civiele rechter.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Klachten over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Thaeles Arbo meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van Thaeles Arbo via info@thaelesarbo.nl
- Aan- en of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u tevens terecht bij de directie via info@thaelesarbo.nl