

Dit is de klachtenprocedure van

## **VERHAGE & VAN DER LAAN CENTRUM ARBEID & GEZONDHEID**

Wij zullen er alles aan doen om uw klachten en eventuele suggesties om te verbeteren om te zetten in kwaliteit. Geef u dus vooral aan ons door wat we beter kunnen doen of wat we kunnen optimaliseren in bijvoorbeeld onze verzuimbegeleiding, keuringen, adviezen, bereikbaarheid en beschikbaarheid en communicatie. Iedere klacht wordt volgens onze klachtenprocedure behandeld. Dat betekent dat u altijd iets van ons terug hoort wat we met uw klacht hebben gedaan en welke eventuele verbetermaatregelen wij voorstellen.

Uiteraard wordt uw klacht volledig vertrouwelijk behandeld.

### **Hoe werkt de klachtenprocedure**

Wij streven ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u desondanks toch ontevreden over onze dienstverlening? Vul dan [het klachtenformulier](#) in, we zullen de klacht binnen 4 weken afhandelen.

Bent u het niet eens met de klachtenafhandeling dan kunt u dit schriftelijk binnen een maand kenbaar maken via [klachten@verhage-vanderlaan.nl](mailto:klachten@verhage-vanderlaan.nl).

Indien dan alsnog niet tot een oplossing wordt gekomen dan heeft u altijd nog de mogelijkheid om zich te wenden tot:

*Geschillencommissie Arbodiensten  
Postbus 90154  
5000 Tilburg*

Dit volgt de werkwijze die is opgesteld volgens de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten van de Branche Organisatie. Zie ook [www.oval.nl](http://www.oval.nl)

### **Second Opinion**

Het aanvragen van een Second Opinion is ook mogelijk omdat wij altijd streven naar juist advies en het komen tot een gezamenlijke oplossing. Dit geldt zowel voor de werkgever als de werknemer. Wilt u hier meer informatie over, neemt u dan even contact met ons op via het centrale nummer: 0186-624764. Onze medewerkers helpen u dan graag verder.

### **Deskundigenoordeel UWV**

Wanneer u het niet eens bent met het door ons gegeven advies over de arbeids(on)geschiktheid, maar ook als u de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of een oordeel wilt over passend werk binnen het bedrijf, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is de klachtenprocedure van Verhage & van der Laan CAG niet van toepassing. Zie hiervoor ook de website van het UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).