

# Klachtenreglement

**argo**advies®

beter in verzuim- en vitaliteitsbeleid

Argo Advies B.V. | Fultonbaan 56 - 60 | 3439 NE Nieuwegein | KvK 20096008  
T. 088 - 031 32 00 | F. 088 - 031 32 99 | I. [www.argoadvies.nl](http://www.argoadvies.nl) | E. [info@argoadvies.nl](mailto:info@argoadvies.nl)

## 1. Klachtenreglement

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op spreekuren, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

### De klachtenprocedure

1. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is het niet nodig om het klachtenformulier in te vullen. U kunt uw klacht of aandachtspunt bespreken met de betreffende medewerker.
2. Is uw klacht ingewikkelder van aard en kan het niet in onderling overleg worden opgelost, dan kunt u op onze website ons klachtenformulier invullen. Mocht u problemen ondervinden bij het invullen van dit formulier, dan helpen onze medewerkers u graag verder. Hiervoor kunt u contact opnemen met de servicedesk van Argo Advies op het telefoonnummer 088-0313200. Als u uw persoonlijke gegevens invult op het klachtenformulier, ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. Afhankelijk van het specifieke geval, ontvangt u in sommige gevallen van de klachtenbehandelaar een schriftelijke reactie op uw klacht, terwijl in andere gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u daarna een schriftelijke bevestiging hiervan.
4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de voorgestelde afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Argo Advies. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Tijdens het gesprek kan aan u een voorstel worden gedaan om de klacht te verhelpen, waarop u direct kunt reageren. Wij streven ernaar om tijdens het mondelinge onderhoud een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
5. Mocht u onverhoopt alsnog niet tevreden zijn met de afwikkeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om zich, na het doorlopen van deze klachtenprocedure, te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten via de website [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl).

Bovenstaande werkwijze is gebaseerd op de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten. Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.oval.nl](http://www.oval.nl).

### Deskundigenoordeel UWV

Als u het niet eens met het door ons gegeven advies over arbeids(on)geschiktheid, maar ook als u de re-integratie-inspanningen van de werknemer of werkgever wilt laten toetsen of als u een oordeel wilt over passend werk binnen de organisatie, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is het klachtenreglement van Argo Advies niet van toepassing.

### Second opinion andere bedrijfsarts

Wij streven ernaar om het juiste (medische) advies te geven aan werknemers en samen met u tot een goede oplossing te komen. Als u toch behoefte heeft aan een second opinion bij een andere bedrijfsarts, dan is dit uiteraard mogelijk. U kunt naar de mogelijkheden informeren bij uw eigen werkgever.

### Vragen?

Mocht u naar aanleiding van dit klachtenreglement vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij Argo Advies.



beter in verzuim- en vitaliteitsbeleid

Vastgelegd d.d. 19 december 2008 en herzien d.d. 9 augustus 2017

