

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen, hiervoor is geen formulier nodig. U bespreekt het probleem gewoon met de betreffende medewerker.

- Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet één-twee-drie opgelost, dan kunt u **[hier](#)** ons *klachtenformulier* downloaden.
- Heeft u problemen bij het invullen van het klachtenformulier, dan helpen medewerkers van van Altena & de Jongh u hierbij graag.
- Indien u uw persoonlijke gegevens invult op het formulier ontvangt u eerst een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. In sommige gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van de klachtenbehandelaar op uw klacht; soms zal hii/zij voorstellen een extra gesprek met u te voeren. Indien een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u in elk geval daarna een schriftelijke reactie.
- De klachtenbehandelaar zal diegene waarover een klacht is ingediend spreken.
- De klachtenbehandelaar zal u berichten over hoe hij de klacht gaat oplossen.
- De klachtenbehandelaar zal proberen een oplossing te vinden waar u tevreden over bent; en proberen een oplossing te vinden waardoor vergelijkbare klachten in de toekomst niet meer zullen voorkomen.
- Indien u zich niet kunt vinden in de voorgestelde afhandeling; kunt u dit schriftelijk binnen 1 kalendermaand aan de directie van van Altena & de Jongh kenbaar maken. U kunt uw klacht dan mondeling aan deze directeur toelichten, dit kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

Opmerking: Indien u het echter niet eens bent met het door ons gegeven advies over de arbeids(on)geschiktheid, maar ook indien 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 (deskundigenoordeel). Op deze situaties is de klachtenprocedure van van Altena & de Jongh, bedrijfsartsen, niet van toepassing.

Vragen? Bel ons gerust.

Zie voor de volledige tekst van de klachtenbehandeling [hier](#).