

## **Klachtenprocedure Wegéon BV en Wegéon Attent BV**

Wegéon BV en Wegéon Attent BV doet er alles aan om de bij haar aangesloten werkgevers zo goed mogelijk te ondersteunen bij de verzuimbegeleiding en/of re-integratie van de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemer. De grondslag daarbij is de gesloten samenwerkingsovereenkomst, de wet- en regelgeving en onze algemene leveringsvoorwaarden. Toch kan het gebeuren, dat de werkgever of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemer niet helemaal tevreden is over de inspanningen van Wegéon BV, Wegéon Attent BV en/of de ingeschakelde professionals. Er is dan sprake van een klacht, welke wij zo snel en goed mogelijk willen oplossen.

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Wegéon en/of de door haar ingeschakelde professionals dan kunt hierover schriftelijk een klacht indienen.

U dient uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan Wegéon.  
Wegéon Postbus 14, 5070 AA Udenhout

Denkt u er aan uw adres- en contactgegevens en het burger service nummer (bsn) in uw brief te vermelden, U dient in uw brief ook te vermelden wat er is gebeurd en waarom u niet tevreden bent over de dienstverlening van Wegéon.

Wilt u ons ook laten weten of u een reactie wilt?

Als u geen antwoord wilt, gebruiken wij uw klacht alleen om onze dienstverlening te verbeteren. Als u wel een reactie wilt, geef dan aan wat volgens u de oplossing is voor uw probleem. Bijvoorbeeld het aanbieden van excuses, door telefonisch contact met u op te nemen of door een schriftelijke reactie.

Wat gebeurd er als u een klacht hebt ingediend?

Hebt u een klacht ingediend dan bevestigt Wegéon binnen 3 werkdagen schriftelijk de ontvangst van uw klacht. Zo nodig nodigen wij u uit voor een gesprek, waarin u uw klacht nader kunt toelichten. Nadat ons de klacht duidelijk is en de maatregel waarover u klaagt niet ouder is van 1 maand nemen wij de klacht direct in behandeling. Wegéon beoordeelt de gronden van uw klacht en toetst deze aan de feiten en omstandigheden en aan de wet- en regelgeving. Wegéon streeft ernaar uw klacht binnen 3 weken af te handelen. Als Wegéon meer tijd nodig heeft voor de uitspraak op uw klacht dan wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

U kunt iemand anders, bijvoorbeeld een advocaat, machtigen om voor u een klacht in te dienen. Als uw gemachtigde het bezwaarschrift ondertekent, stuur dan een brief mee, waarin u aangeeft dat u deze persoon machtigt namens u op te treden. Vergeet niet zelf die brief te ondertekenen!

Een onderzoek, beoordeling en het beslissen over de klacht vindt in principe plaats door een niet bij de klacht betrokken persoon, waarbij Wegéon de hulp van een jurist en/of een andere deskundige kan invoeren.

Wat gebeurt er met een klacht over de dienstverlening van de bedrijfsarts?

Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de bedrijfsarts wordt deze door Wegéon ingediend bij de daartoe wettelijke instantie met een kopie aan de betreffende bedrijfsarts.

De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over de ontvangst van de klacht en de voortgang van de behandeling van de klacht. Na afhandeling van de klacht wordt indiener door Wegéon en/of de daartoe wettelijke instantie met reden omkleed medegedeeld tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissing is genomen en indien van toepassing binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, worden gerealiseerd. De mogelijkheid voor het indienen van een klacht over het functioneren van de bedrijfsarts is uitsluitend voorbehouden aan de werknemer en geldt niet voor de werkgever.

De klachtenprocedure over het functioneren van de bedrijfsarts laat onverlet dat de werknemer zich ook rechtstreeks kan wenden tot de bedrijfsarts en/of het medische tuchtcollege.

Versie juni 2017