Klachtenprocedure dpo2 Verzuim + Arbo

Dpo2 Verzuim + Arbo streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat, indien u als klant of als medewerker niet tevreden bent, u dit op een eenvoudige wijze kenbaar moet kunnen maken. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en u nog beter van dienst zijn.

Om er voor te zorgen dat op een eenduidige en professionele manier wordt omgegaan met klachten, is deze klachtenprocedure ontwikkeld.

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ongenoegen over de dienstverlening in het algemeen of de handelswijze van dpo2 Verzuim + Arbo, haar medewerkers, een ingehuurd derde partij of één van haar medewerkers die niet, na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie, kan worden verholpen.
Hoewel bij het opstellen van een klacht gebruik kan worden gemaakt van hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld AI-toepassingen, dient de inhoud een adequate weergave te vormen van de eigen ervaringen, feiten en omstandigheden van de indiener. Alleen dan kan de klacht zorgvuldig worden onderzocht en beoordeeld.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden.
Hierop zijn vier uitzonderingen:

- Een klacht over het advies van de bedrijfsarts inzake de arbeids(on)geschiktheid. Deze vallen niet onder de klachtenprocedure. Daarvoor is onder bepaalde voorwaarden (zie www.uwv.nl) de procedure deskundigenoordeel bij het UWV bedoeld.
- Een klacht over financiële schade. Hiervoor neemt u contact op met uw contactpersoon bij dpo2 Verzuim + Arbo.
- Een klacht naar aanleiding van een factuur. Hiervoor neemt u contact op met uw contactpersoon bij dpo2 Verzuim + Arbo.
- Een klacht over een uitgevoerde aanstellingskeuring. Deze kunnen worden ingediend via de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/klacht).

Het geniet onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met degene die aanleiding heeft gegeven tot uw klacht. Een persoonlijk gesprek kan een hoop oplossen. Vaak is de desbetreffende zorgverlener zich niet bewust van uw onvrede en waardeert het wanneer u dit direct kenbaar maakt. U kunt uw verzoek hiertoe kenbaar maken bij de verzuimregisseur of praktijkondersteuner van dpo2. Hij of zij zal een gesprek regelen.

Mocht een persoonlijk gesprek niet tot de door u gewenste oplossing leiden, dan kunt u onderstaande procedure volgen:

1. U kunt een klachtenformulier op onze website invullen https://dpo2arbo.nl/contact/klacht-ofcompliment/ of uw klacht via e-mail sturen naar ssc@dpo2.nl . In de mail vermeldt u naam, adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.
2. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
3. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar. Indien dit nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, wordt contact opgenomen met de indiener en/of andere betrokkenen voor een nadere toelichting.

4. Binnen 3 weken (na bevestiging ontvangst van uw klacht) ontvangt u een schriftelijk antwoord. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt de voorgestelde oplossing vermeld en, indien van toepassing, doorgegeven welke verdere acties dpo2 Verzuim + Arbo aanbrengt.
5. Het kan zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling. Dan kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van dpo2 Verzuim + Arbo. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.
6. Indien u na het gesprek met de directie van dpo2 Verzuim + Arbo van mening bent dat de klacht nog steeds niet goed is afgewikkeld, kunt u contact opnemen met bij Geschillencommissie Arbodiensten I OVAL, via www.klachtregeling.nl.

Alle klachten worden geregistreerd in een geanonimiseerd overzicht. In dit overzicht staat de aard van de klacht, de ondernomen actie(s) en het resultaat. Deze registratie wordt jaarlijks besproken in het directieoverleg van dpo2.

Complimenten dpo2 Verzuim + Arbo

Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten in relatie tot de volledige dienstverlening van dpo2 Verzuim + Arbo, ten aanzien van medewerkers dan wel door dpo2 ingehuurde derden, kunnen worden doorgegeven via https://dpo2.nl/klacht-of-compliment/ . Ook kunt u een e-mail sturen naar ssc@dpo2.nl.

U ontvangt maximaal één werkweek na indiening van het compliment een reactie vanuit de verantwoordelijke regisseur. In deze reactie zal ook worden gevraagd of het akkoord is dat wij het compliment zowel intern als via Social Media delen.

Eindhoven, 26 oktober 2026