

Klachtenreglement Expereans

Heeft u een klacht en komt u er in een gesprek niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen bij Expereans.

Dat gaat als volgt:

Stap 1: klacht indienen via formulier of e-mail. Voor het indienen van een klacht kunt u het klachtenformulier op de website invullen [klachtformulier - Expereans](#) of ons een brief sturen met daarin een omschrijving van uw klacht. Wat is er gebeurd en waar bent u niet tevreden over? Uw e-mail kunt u sturen naar: klachten@expereans.nl of per brief naar: Papland 11, 4206 CK Gorinchem.

Stap 2: Expereans stuurt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging.

Stap 3: de klachtenfunctionaris van Expereans onderzoekt uw klacht. Ook nodigen we uit voor een gesprek (telefonisch) waarin u uw klacht kunt toelichten. We bespreken uw klacht ook met de persoon of personen die met u klacht te maken heeft of hebben.

Andere bedrijfsarts? Als u een klacht indient omdat u zich onheus bejegend voelt door een bedrijfsarts van Expereans, kunt u ons vragen een andere bedrijfsarts in te schakelen. Strikt genomen is Expereans niet verplicht aan uw verzoek te voldoen.

Stap 4: als alle informatie is verzameld, doet Expereans schriftelijk uitspraak over uw klacht. Dat kan zijn: uw klacht is gegrond (uw klacht is terecht) of ongegrond. De motivatie voor de uitspraak staat ook in de brief. Als uw klacht gegrond is staat er in de uitspraak ook welke verbeteracties Expereans gaat uitvoeren.

Oneens met de uitspraak?

Bent u het niet eens met de uitspraak over uw klacht? Dan kunt u een schriftelijk bezwaar indienen. Dat moet u binnen één maand na ontvangst van de uitspraak doen, per brief of per mail aan Expereans. Wij nodigen u vervolgens uit om uw bezwaar toe te lichten in een gesprek met een van de partners van Expereans (niet degene over wie de klacht gaat en een ander persoon dan de klachtenfunctionaris).

Inschakelen OVAL Geschillencommissie

Soms is het niet mogelijk een klacht volledig naar tevredenheid op te lossen. Hoewel Expereans niet is aangesloten bij OVAL, kan er wél gebruik worden gemaakt van de onafhankelijke geschillencommissie die via OVAL beschikbaar is. [Klachten - Over OVAL | OVAL](#).

Medisch handelen bedrijfsarts

Indien de klacht betrekking heeft op het medisch handelen van een (bedrijfs)arts kunt u een klacht indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, conform de Wet BIG www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

(Aanstellings)keuring

Indien de klacht betrekking heeft op een (aanstellings)keuring, kunt u zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)

www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen/over-commissie-klachtenafhandeling-aanstellingskeuringen.

Second Opinion en Deskundigenoordeel UWV

- Als u het niet eens bent met het medisch-inhoudelijk advies dat is afgegeven door de bedrijfsarts, kan er een second-opinion worden aangevraagd conform Landelijke Pool Bedrijfsartsen Second Opinion (LPBSO) www.bedrijfsartsensecondopinion.nl. De eigen bedrijfsarts is niet verplicht het advies van de second-opinion bedrijfsarts over te nemen.
- Bij twijfel over arbeidsgeschiktheid, re-integratiemogelijkheden of loondoorbetaling kan een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd worden [Deskundigenoordeel aanvragen als de re-integratie vastloopt | UWV](#).

Financiële schade

Als uw klacht te maken heeft met financiële schade, dan handelt Expereans deze claim zelf af, al dan niet met inschakeling van een advocaat.

Slotbepalingen

- Dit klachtenreglement wordt door de directie van Expereans vastgesteld en periodiek herzien.
- Het reglement treedt in werking op de datum van vaststelling.
- Voor zover niet uitdrukkelijk in dit reglement voorzien, zijn de toepasselijke bepalingen van de Arbowet en andere relevante wet- en regelgeving van toepassing.