

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

Dat gaat als volgt:

Stap 1: klacht indienen via formulier of e-mail

Voor het indienen van een klacht kunt u het [klachtenformulier invullen](#) 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:
backoffice@radmergroep.nl

Stap 2: ontvangstbevestiging

RADMER ARBODIENST stuurt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging.

Stap 3: onderzoek

Een van de partners van RADMER ARBODIENST (niet degene over wie uw klacht gaat) onderzoekt uw klacht. Ook nodigen we u uit voor een gesprek (telefonisch of op locatie) waarin u uw klacht kunt toelichten. We bespreken uw klacht ook met de persoon of personen die met uw klacht te maken heeft of hebben.

Andere bedrijfsarts?

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

Stap 4: uitspraak

Na het onderzoek, als alle informatie is verzameld, doet RADMER ARBODIENST 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 RADMER ARBODIENST gaat uitvoeren.

Oneens met uitspraak?

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

Inschakelen DOKh

Soms is het niet mogelijk een klacht goed op te lossen. In dat geval brengen we u in contact met stichting DOKh, een landelijke, onafhankelijke commissie voor klachten en geschillen. U krijgt dan een onafhankelijke klachtenfunctionaris toegewezen die u helpt bij het vinden van een oplossing.

Andere mogelijkheden zijn:

Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen) en Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Uitzonderingen

In twee gevallen geldt de klachtenregeling van RADMER ARBODIENST niet:

1 Niet eens met advies bedrijfsarts

De RADMER ARBODIENST-bedrijfsarts geeft advies over wanneer een werknemer weer aan het werk kan gaan. Dit advies valt niet onder klachtenprocedure. Bent u of is uw werknemer het niet eens met het advies van de bedrijfsarts, dan raden wij u aan een ['deskundigenoordeel'](#) aan te vragen bij het UWV. Een andere mogelijkheid is het aanvragen van een second opinion bij een andere bedrijfsarts (conform de [regeling second opinion](#)).

2 Financiële schade

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