



Anders Verzuimmanagement
Adviseurs die u echt helpen!

Verzuimadvies
Re-integratie
PMO en werkplekadvis
Bezwaar en beroep
Coaching

Klachtenprocedure Anders Verzuimmanagement BV.

Wij doen ons uiterste best u altijd goed en snel van dienst zijn. Helaas kan het toch voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan gewenst.

Laat ons dat dan weten.

Voor een goede en adequate behandeling van een klacht maakt Anders Verzuimmanagement BV gebruik van een duidelijke klachtenprocedure.

Anders Verzuimmanagement BV vindt het belangrijk dat u tevreden bent en wij streven ernaar om een klacht naar volle tevredenheid te af te handelen.

1. Een klacht indienen.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Een klachten brief kan gezonden worden naar:

Anders Verzuimmanagement BV
T.a.v. de Directie,
Laan der Verenigde Naties 60
3314 DA Dordrecht

Iedere klacht wordt intern besproken.

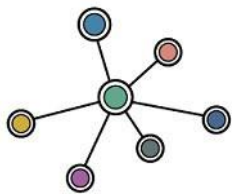
Na ontvangst informeren wij u zo spoedig mogelijk over het wel of niet in behandeling nemen van uw klacht.

2. De behandeling van een klacht.

Indien uw klacht in behandeling wordt genomen, wordt deze behandeld door, voor zover mogelijk, een onafhankelijke medewerker (klachtbehandelaar). Dit is altijd een andere medewerker van Anders Verzuimmanagement BV dan de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar zal voor een toelichting contact met u opnemen en zal uw klacht ook met de betrokken medewerker(s) en zijn / haar collegae bespreken..

3. Duur van de behandeling van de klacht

Ons streven is om uw klacht binnen vier tot zes weken af te handelen. Het kan voorkomen dat het afhandelen van uw klacht meer of juist minder tijd vergt. Gedurende de behandeling van een klacht wordt u, indien gewenst, regelmatig op de hoogte gehouden. Uiteraard is het de bedoeling een klacht zo snel mogelijk af te handelen.



Anders Verzuimmanagement
Adviseurs die u echt helpen!

Verzuimadvies
Re-integratie
PMO en werkplekadvies
Bezwaar en beroep
Coaching

4. Uitspraak.

De klachtbehandelaar zal op basis van verkregen informatie tot een uitspraak komen. Deze uitspraak zal met de directie worden besproken evenals de (mogelijke) oplossing. Als de klacht (deels) gegrond verklaard wordt dan informeren wij u over de stappen die wij zullen nemen of hebben genomen om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht uw klacht ongegrond worden verklaart dan zullen wij dit altijd nader motiveren. Een uitspraak wordt altijd schriftelijk aan u bekend gemaakt.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Bent u niet tevreden over de uitspraak of de behandeling ervan dan mag u zich rechtstreeks tot de directie wenden. De klachtbehandelaar zal u met de directie in contact brengen. Daarnaast bent u te allen tijde bevoegd om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

6. Wat doen wij verder met uw klacht?

Is een klacht naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld dan wordt het dossier gesloten en gearhiveerd. Er vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatie plaats van behandelde klachten. Waar wij verbeteringen zien voor onze dienstverlening worden deze (waar nodig) doorgevoerd in onze organisatie.

Er zijn uitzonderingen op de klachtenprocedure:

- Anders Verzuimmanagement BV heeft een samenwerking met de BedrijfsartsenGroep / BedrijfsartsenFlex BV. Deze heeft zijn eigen klachtenprocedure. Klachten over de bedrijfsarts vallen niet onder de klachtenprocedure van Anders Verzuimmanagement BV.
- Voor klachten over het advies van de bedrijfsarts kan een deskundigen oordeel aangevraagd te worden bij het UWV. (www.uwv.nl).
- Meent u financiële schade te hebben geleden door toedoen van Anders Verzuimmanagement BV dan wordt uw claim doorgezonden naar onze rechtsbijstandverzekering en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.