



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.

Iedere klacht wordt intern besproken en zal onze dienstverlening verbeteren.

1. Een klacht indienen.

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

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

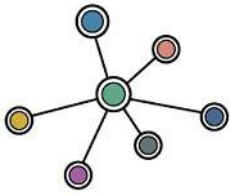
Na ontvangst informeren wij u zo spoedig mogelijk over het in behandeling nemen van uw klacht.

2. 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.

3. De behandeling van een klacht.

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker (klachtbehandelaar). Dit is altijd een andere medewerker 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..



Anders Verzuimmanagement
Adviseurs die u echt helpen!

Verzuimadvies
Re-integratie
PMO en werkplekadvis
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 u 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 vind 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 twee uitzonderingen op de klachtenprocedure:

- Voor klachten over het advies van de bedrijfsarts dient 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 door onze afdeling juridische zaken behandeld.