



Klachtenprocedure Consense Arbo

Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan u wenst. Laat ons dat dan weten. Om ervoor te zorgen dat uw klacht altijd goed en adequaat afgehandeld wordt, maakt Consense Arbo gebruik van een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over Consense Arbo en zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

1. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Consense Arbo, t.a.v. de Directie, Postbus 2007, 1990 AA Velsersbroek. Ook onze website biedt u de mogelijkheid te reageren. U kunt dit doen via ons contactformulier onder vermelding van 'Klacht'. Na ontvangst van uw klacht informeren wij u binnen een werkdag over het in behandeling nemen van uw klacht.

2. Duur van de behandeling van de klacht

Wij streven ernaar 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. Wij streven er uiteraard te allen tijde naar om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

3. Het in behandeling nemen van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker (klachtbehandelaar). De klachtbehandelaar is altijd een andere medewerker dan de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar kan voor een toelichting contact met u opnemen. Uiteraard bespreken wij uw klacht ook met de betrokken medewerker(s).

4. Uitspraak

Op basis van verkregen informatie zal de klantbehandelaar tot een uitspraak komen. De uitspraak en de (mogelijke) oplossing wordt altijd met onze directie besproken. 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. Als wij uw klacht ongegrond verklaren dan zullen wij dit altijd nader motiveren. De uitspraak wordt altijd schriftelijk of via e-mail aan u bekend gemaakt.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de uitspraak of de wijze waarop uw klacht is afgehandeld. In dergelijke gevallen kunt u zich richten tot onze interne geschillencommissie. 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?

Na afhandeling van uw klacht bergen wij het dossier op in ons klachtendossier. Minimaal eenmaal per jaar worden de behandelde klachten door onze directie geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie voeren wij (waar nodig) verbeteringen door in onze organisatie.

Uitzonderingen op de klachtenprocedure:

De volgende twee situaties zijn niet van toepassing op deze klachtenprocedure:

- Indien u het niet eens bent met een advies van de bedrijfsarts. In dergelijke gevallen dient u een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen (www.uwv.nl).
- Claims betreffende financiële schade die u door toedoen van Consense Arbo meent te hebben geleden. Dergelijke claims worden door onze afdeling juridische zaken behandeld.