

Klachtenprocedure

ArboNed streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

ArboNed beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft ArboNed een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

Heeft u een klacht?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via onze website, www.arboned.nl. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangst-bevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen drie weken af.

Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen ArboNed gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties ArboNed aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van ArboNed te Utrecht. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten te Tilburg.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen.
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van ArboNed meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de afdeling Juridische zaken van ArboNed.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van ArboNed.

Contact

Zwarte Woud 10
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091
3508 AB Utrecht

info@arboned.nl
www.arboned.nl

