

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 onze 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 u uw klacht kenbaar kunt maken.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

Heeft u een klacht?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen via het digitale klachtenformulier op onze website, www.arboned.nl. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. 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 van de betreffende regio. Als de verantwoordelijke functionaris vragen of onduidelijkheden heeft,

neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen ArboNed betrokken persoon/personen.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van ArboNed te Utrecht. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van de klachtenmanager van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
- 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, juristen@arboned.nl.

- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling debiteuren beheer, debiteurenbeheer@arboned.nl.

Contact

Zwarte Woud 10
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091
3508 AB Utrecht

klachten@arboned.nl
www.arboned.nl

