



Klachtenreglement

28-02-2017

Merces Custodio



Inhoudsopgave

Algemeen	2
Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	2
Deskundige oordeel	2
Klachtenformulier	2
Het Traject	3

Algemeen

Merces Custodio hecht grote waarde aan kwaliteit en een goede dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u onverhoopt een klacht heeft.

Het doel van deze klachtenregeling is recht doen aan de individuele klager. Daarnaast is het doel van deze klachtenregeling bemiddeling en herstellen van de relatie.

Een klacht indienen is kosteloos.

Het klachtenreglement is ook van toepassing op alle handelsnamen van Merces Custodio, zoals Verzuimstopt en premieWhk.nl.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

U kunt een klacht indienen wanneer er sprake is van:

- Een onoverbrugbaar verschil van mening over beslissingen die genomen worden.
- Als u niet tevreden bent over de manier waarop een medewerker of vertegenwoordiger zoals bedrijfsarts, casemanager of arbeidsdeskundige van Merces Custodio met u omgaat.

Deskundige oordeel

Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van de bedrijfsarts dan kunt u een deskundige oordeel aanvragen bij het UWV.

U hoeft dan geen klacht bij ons in te dienen.

Wij helpen u wel graag verder.

Mocht u een klacht hebben over de handelswijze van de arts dan dient u uw klacht tot ons te richten.

Klachtenformulier

Uw klacht kunt u indienen middels het klachtenformulier.

Deze kunt u [online](#) invullen of downloaden op de website van Verzuimstopt: www.verzuimstopt.nl

U kunt de klachtenformulier per post versturen naar:

Verzuimstopt
Gotlandstraat 42
7418AX Deventer

Of per mail naar: info@verzuimstopt.nl

Wij verzoeken u het formulier zo volledig mogelijk in te vullen, zodat wij u het beste van dienst kunnen zijn.

Het Traject

STAP 1: Uw klacht wordt in behandeling genomen

Als eerste zullen wij samen met u proberen de klacht op te lossen. Wij, de persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft en een onpartijdige tweede vanuit onze organisatie, zullen samen met u zoeken naar een passende oplossing. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een vriend(in) of familielid. Ook heeft u het recht uzelf te laten vertegenwoordigen.

STAP 2: De Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Merces Custodio/ Verzuimstopt aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

Mocht u onverhoopt er niet samen uitkomen dan zal uw klacht worden aangeboden aan de klachtencommissie.

STAP 3: Bent u het oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de klachtencommissie, de directie van Merces Custodio/ Verzuimstopt in Deventer. 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.

Stap 4: 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

Behandelingstermijn

Zodra het volledig ingevulde klachtenformulier bij ons is binnengekomen begint de procedure te lopen.

Wij hanteren de volgende termijn:

- Ingangsdatum klachtenprocedure: ontvangstdatum klachtenformulier
- Binnen 1 week: bemiddelingsgesprek klager en beklagde
- Binnen 2 weken: evalueren van de klacht
- Binnen 3 weken: klacht voorleggen aan klachtencommissie
- Binnen 6 weken: bemiddelingsgesprek klachtencommissie
- Binnen 12 weken: oordeel klachtencommissie
- Binnen 16 weken: contact beklagde met klager over te nemen stappen (maximaal binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie)
- Binnen 20 weken: uiterlijke termijn afhandelen van klacht.

Mochten bovenstaande termijnen niet gehaald worden dan dienen alle betrokkenen hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht te worden.