

Klachtenprocedure

BETER

Beter streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u aangeboden dienstverlening. Beter beschouwt klachten en signalen van klanten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ongenoegen over de dienstverlening in het algemeen of de handelswijze van een medewerker van de arbodienst welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

Een **uitzondering** hierop zijn klachten over het advies van de bedrijfsarts inzake de arbeids(on)geschiktheid. Deze vallen **niet** onder de klachtenprocedure. Daarvoor is onder bepaalde voorwaarden (zie www.uvw.nl) de procedure deskundigenoordeel bij het UWV bedoeld.

Het geniet onze voorkeur om uw klacht eerst te bespreken met degene die de klacht heeft veroorzaakt. Mocht u dit al gedaan hebben en daarmee niet verder komen dan kun u onderstaande procedure volgen.

Wat moet u doen als u een klacht heeft?

1. U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk indienen. Schriftelijk verdient de voorkeur. U kunt hiervoor een klachtenformulier opvragen (tel.nr. 088-9090200) of uw klacht via mail sturen naar info@beter.com.
2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een telefonische of schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
3. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar die voor een toelichting met u contact zal opnemen. Daarnaast wordt binnen Beter gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.
4. U ontvangt binnen 3 weken (na ontvangst van uw klacht) een schriftelijk antwoord. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt de voorgestelde oplossing vermeld en (indien van toepassing) doorgegeven welke verbeteracties Beter aanbrengt.
5. Indien u het niet eens bent met de schriftelijke voorgestelde afhandeling kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Beter. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.