

Klachten

Verzuimteam staat voor kwaliteit. Wij zijn persoonlijk, betrokken, professioneel en discreet. Verzuimteam hanteert korte lijnen, levert maatwerk en ontzorgt volledig wanneer dat gewenst is. Onze medewerkers hebben een praktische instelling en onze cliënten (werkgevers én werknemers) kunnen rekenen op een onafhankelijk en eerlijk advies.

Bent u het niet eens met het oordeel van de bedrijfs-/arboarts, dan valt dit niet onder de klachtenprocedure (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiertoe kunt u een second opinion aanvragen bij een andere bedrijfsarts of een deskundigenoordeel bij het UWV. Ben u van mening dat uw privacy onvoldoende in acht is genomen dan kunt u dit melden met de Autoriteit Persoonsgegevens. Verzuimteam is geregistreerd onder nummer 1559471. Ons privacy reglement is gepubliceerd op onze site. Deze voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en wordt jaarlijks getoetst.

Wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening of van één van de teamleden van Verzuimteam inzake de uitvoering van een opdracht vanuit Verzuimteam, dan vernemen wij dat graag. U kunt uw ontevredenheid kenbaar maken bij uw contactpersoon van Verzuimteam. Leidt dit niet tot een oplossing waarmee u tevreden bent, dan kunt u een officiële klacht indienen. U doet ons daarmee een plezier, wij kunnen daar namelijk van leren en onszelf verbeteren.

Wij verzoeken u vriendelijk onze klachtenprocedure te volgen. Alle schriftelijke klachten worden conform deze procedure behandeld. Klachten over de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden dienen binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Verzuimteam.

Procedure

1. Wij stellen het op prijs als u uw klacht schriftelijk indient. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Verzuimteam in staat is adequaat te reageren. Uw tekst is uitgangspunt voor de behandeling. Een mondelinge indiening kan leiden tot een verkeerde interpretatie. U kunt de klacht schriftelijk indienen via
 - mail aan [info@Verzuimteam](mailto:info@Verzuimteam.nl) deze komt terecht bij de directie van Verzuimteam
 - door het sturen van een brief aan de directie van Verzuimteam, Havinghastraat 56, 1817 DA Alkmaar
2. Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging.
3. De klacht wordt terdege onderzocht. Voor de afhandeling van de klacht wordt de betreffende medewerker, het directielid of het teamlid gehoord en er worden stukken doorgenomen, zoals spreekuurverslagen en mailverkeer. Binnen vier weken na de ontvangstbevestiging ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie. Indien de klacht de directie betreft wordt de klacht binnen vier weken afgehandeld door een onafhankelijke externe professional bijvoorbeeld een mediator.
4. Verzuimteam registreert de klacht en onderneemt verbeteracties om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
5. We streven er naar om tot een oplossing komen.
6. Wanneer dit niet leidt tot genoegdoening, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Arbodiensten, voor klachten inzake aanstellingskeuringen kunt u zich richten tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen. Heeft u een klacht over een arts, dan kunt u zich richten tot één van de Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg De woonplaats van de aangeklaagde of de plaats waar het handelen heeft plaatsgevonden bepaalt welk college bevoegd is. Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard dient u de gemaakte kosten voor uw rekening te nemen.
7. Als ook dat niet leidt tot genoegdoening dan kunt u een beroep doen op de rechter.
8. Als een klacht gegrond is, dan dient de opdrachtgever Verzuimteam in de gelegenheid te stellen om alsnog binnen een redelijke termijn aan haar verplichtingen te voldoen.

Tot nu toe zijn klachten bij ons altijd in onderling overleg opgelost. Een klacht bij Verzuimteam heeft er nooit toe geleid een mediator in te schakelen, noch de geschillencommissie arbodiensten of een juridische procedure. Dat willen we graag zo houden. We komen er graag samen met u uit.