



RECURA

Klachtenprocedure Recura Arbo

Recura Arbo streeft ernaar om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Hierin spelen inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken en informatievoorziening een belangrijke rol. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan u wenst. Laat het ons dan weten, zodat we samen een oplossing kunnen vinden.

Om ervoor te zorgen dat uw klacht goed en juist wordt afgehandeld, maakt Recura Arbo gebruik van een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht wordt gehoord en we streven ernaar om de klacht goed en snel af te handelen. Uw klacht is voor ons een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Onder klacht verstaan we iedere uiting van onvrede door of namens de belanghebbende, inzake de dienstverlening en/of de verwerking van persoonsgegevens van Recura Arbo in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Recura Arbo, die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medische handelen van de bedrijfsarts.

1. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per post via Recura Arbo, t.a.v. Klachtafhandeling, Kalfjeslaan 66, 2623 AJ Delft of via de mail klacht@recura.nl. Ook kunt u uw klacht indienen via het contactformulier op onze website www.recura.nl onder vermelding van 'klacht'. Na ontvangst van uw klacht informeren we u binnen drie werkdagen over het in behandeling nemen van de klacht.

Wanneer de klacht door een werkgever of werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een ondertekende machtiging van de persoon namens wie de klacht wordt ingediend.

2. Duur van de behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Het kan voorkomen dat het afhandelen van uw klacht meer of juist minder tijd in beslag neemt. Indien de afhandeling langer duurt, zullen wij u hier tijdig van op de hoogte stellen met de reden van vertraging. Uiteraard streven we er te allen tijde naar om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

3. Het in behandeling nemen van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker (klachtbehandelaar). De klachtbehandelaar kan voor een toelichting contact met u opnemen. Uiteraard zullen we ook spreken met de medewerker of medewerkers waar de klacht betrekking op heeft.

4. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie zal Recura tot een uitspraak komen. Deze uitspraak en de oplossing(en) worden altijd met onze directie besproken. Indien de

klacht (deels) gegrond wordt verklaard, dan informeren wij u over de stappen die wij zullen nemen om uw klacht op te lossen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan zullen wij dit altijd nader toelichten.

U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de uitspraak. Dit kan per post of via mail.

5. Oneens met de uitspraak?

Mocht u het niet eens zijn met onze uitspraak, dan kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van Recura een schriftelijk bericht over de uitspraak.

6. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Bent u van mening dat Recura uw klacht niet goed heeft afgehandeld, dan bent u te allen tijde bevoegd om het geschil voort te leggen aan de burgerlijke rechter.

Uitzonderingen op de klachtenprocedure:

De volgende situaties zijn niet van toepassing op onze klachtenprocedure:

- Indien u ontevreden bent over het advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtenregeling (de klacht is dan niet ontvankelijk) In dergelijke gevallen dient u een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen (www.uwv.nl).
- Claims betreffende financiële schade die u door toedoen van Recura Arbo meent te hebben geleden. Dergelijke claims worden door onze juridische medewerkers in behandeling genomen (klacht@recura.nl).
- Voor vragen of opmerkingen over een factuur kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van Recura Arbo.