

## Klachtenprocedure COVERZ consultancy BV

COVERZ consultancy voelt zich verantwoordelijk voor de wijze waarop u onze dienstverlening ervaart. Wij nemen klachten dan ook uiterst serieus en willen samen met u op zoek naar mogelijke oplossingen. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft COVERZ een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

Heeft u een klacht?

### 1 *Klacht indienen*

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen twee weken af. Zorg dat u uw persoonsgegevens en het bedrijf waar u werkt duidelijk vermeld bij de klacht.

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 en de directie van COVERZ consultancy, die voor een toelichting contact met u zal opnemen en u zal uitnodigen voor een persoonlijk gesprek. U kunt voor dit gesprek altijd iemand meenemen die u ondersteunt. Daarnaast wordt uiteraard binnen COVERZ consultancy gesproken met de interne persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

### 3 *Uitspraak*

Op basis van de verzamelde informatie wordt bij voorkeur in samenspraak met u een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties COVERZ consultancy zal uitbrengen. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

### 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 Geschillen- commissie Arbodiensten te Tilburg.

#### Uitzonderingen:

Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. U kunt de bedrijfsarts ook verzoeken een second opinion in gang te zetten.

COVERZ consultancy BV  
Beemdstraat 27 C  
5653 MA Eindhoven  
040 2988730  
[info@coverzconsultancy.nl](mailto:info@coverzconsultancy.nl)