

Klachtenreglement

Heeft u een klacht en komt u er in een gesprek niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen bij Expereans.

Dat gaat als volgt:

Stap 1: klacht indienen via formulier of e-mail. Voor het indienen van een klacht kunt u het klachtenformulier invullen of ons een brief sturen met daarin een omschrijving van uw klacht. Wat is er gebeurd en waar bent u niet tevreden over? Uw e-mail kunt u sturen naar: info@expereans.nl. Of per brief naar: Papland 11, 4206 CK Gorinchem.

Stap 2: ontvangstbevestiging Expereans stuurt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging.

Stap 3: onderzoek Een van de partners van Expereans (niet degene over wie uw klacht gaat) onderzoekt uw klacht. Ook nodigen we uit voor een gesprek (telefonisch of op locatie) waarin u uw klacht kunt toelichten. We bespreken uw klacht ook met de persoon of personen die met uw klacht te maken heeft of hebben. Andere bedrijfsarts? Als u een klacht indient omdat u zich onheus bejegend voelt door de bedrijfsarts van Expereans, kunt u ons vragen een andere bedrijfsarts in te schakelen. Strikt genomen is Expereans niet verplicht aan uw verzoek te voldoen.

Stap 4: uitspraak Na het onderzoek, als alle informatie is verzameld, doet Expereans schriftelijk uitspraak over uw klacht. Dat kan zijn: uw klacht is gegrond (uw klacht is terecht) of ongegrond. De motivatie voor de uitspraak staat ook in de brief. Als uw klacht gegrond is staat er in de uitspraak ook welke verbeteracties Expereans gaat uitvoeren.

Oneens met uitspraak?

Bent u het niet eens met de uitspraak over uw klacht? Dan kunt u schriftelijk bezwaar indienen. Dat moet u binnen één maand na ontvangst van de uitspraak doen, per brief of per mail aan Expereans. Wij nodigen u vervolgens uit om uw bezwaar toe te lichten in een gesprek met een van de partners van Expereans (niet degene over wie de klacht gaat).

Inschakelen OVAL Geschillencommissie

Soms is het niet mogelijk een klacht goed op te lossen. Expereans is aangesloten bij de OVAL, de brancheorganisatie.

Via de OVAL kunt u terecht bij een geschillencommissie.

Uitzonderingen

In twee gevallen geldt de klachtenregeling van Expereans niet:

1. Niet eens met advies bedrijfsarts.

De Expereans-bedrijfsarts geeft advies ,over wanneer een werknemer weer aan het werk kan gaan. Dit advies valt niet onder klachtenprocedure. Bent u of is uw werknemer het niet eens met het advies van de bedrijfsarts, dan raden wij u aan een ‘deskundigenoordeel’ aan te vragen bij het UWV. Een andere mogelijkheid is het aanvragen van een second opinion bij een andere bedrijfsarts (conform de regeling second opinion).

2. Financiële schade.

Als uw klacht te maken heeft met financiële schade, dan handelt Expereans deze claim zelf af al of niet met inschakeling van een advocaat.