



Klachtenprocedure Xerio

Ten behoeve van klanten en cliënten

Een klacht is iedere uiting van onvrede door of namens een cliënt die betrekking heeft op de dienstverlening van Xerio welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. Dit kan in algemeen zin zijn of door het handelen van individuele medewerkers van Xerio.

1. Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk of per e-mail in te dienen. Dit om onduidelijkheid over de precieze aard van de klacht te voorkomen. Uw klacht kan worden verzonden aan: Xerio B.V. , Paardeweide 12, 4824EH Breda of klachten@xerio.nl.
2. Binnen drie werkdagen na ontvangst door Xerio volgt een ontvangstbevestiging door Xerio.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht. Zo nodig zal met de klager contact worden opgenomen voor nadere toelichting of vragen. Tevens volgt binnen Xerio een gesprek met de persoon of personen die bij de klacht betrokken zijn.
4. Op basis van de verzamelde informatie komt de klachtenfunctionaris tot een (voorlopige) uitspraak. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt deze (voorlopige) uitspraak en de motivatie hiervan u schriftelijk medegedeeld.
5. Indien de uitspraak of voorgestelde afhandeling door u als onvoldoende wordt ervaren dient u dit binnen vier weken na dagtekening van de uitspraak schriftelijk kenbaar te maken. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen 4 weken na dit gesprek wordt de definitieve uitspraak en de motivatie hiervan u schriftelijk medegedeeld.
6. Indien de arbodienst maatregelen moet nemen naar aanleiding van bovengenoemde uitspraak, wordt de klachtenfunctionaris verantwoordelijk gesteld voor de uitvoering hiervan.
7. Bovenstaande procedure laat onverlet de mogelijkheid een beroep op de bevoegde Nederlandse rechter te doen.

Deskundigenoordeel

Bij een klacht over het medisch oordeel van de bedrijfsarts, advies over werkhervatting, re-integratie of de passendheid van werk, verzoeken wij u een Deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV (www.uwv.nl).

Second opinion

Bij een klacht over een gezondheidskundig advies van de bedrijfsarts, willen wij u wijzen op de mogelijkheid een second opinion aan te vragen bij een andere bedrijfsarts.