



Klachtenregeling



1. Inleiding

Inhoudelijke kennis, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening vormen de basis van onze dienstverlening. Daarin kan wel eens wat misgaan. Occure wil dan graag de mogelijkheid hebben om hier wat aan te doen.

Deze klachtenregeling zorgt ervoor dat klachten over onze dienstverlening worden opgepakt zodat klanten of leveranciers weer tevreden zijn en herhaling wordt voorkomen. Zo borgen wij onze dienstverlening ook voor de toekomst.

2. De procedure

De klachtenprocedure van Occure ziet er als volgt uit:

1. De klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend via het digitale klachtenformulier op de website of stuur een mail naar <https://occure.nl/klachten-indienen/>. Als je klacht gaat over toepassing en naleving van de privacyrichtlijnen dan kun je ook gelijk contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming (FG) privacy@occure.nl. Je ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer iemand anders de klacht namens jou indient, hebben wij een machtiging nodig die door jou is ondertekend zodat wij weten dat je akkoord bent met het indienen van de klacht door die persoon.

2. De klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de klachtenfunctionaris, die voor een toelichting contact met je zal opnemen. Daarna zal de klachtenfunctionaris binnen Occure een toelichting vragen van de betrokken persoon/personen.

3. Uitspraak binnen een maand

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Je ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke oplossingen of te nemen verbeteracties Occure aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak toegelicht. Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Bezwaar maken tegen de uitspraak

Wanneer je het niet eens bent met de uitspraak, kun je binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Occure. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvang je van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst. Wanneer je vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kun je je wenden tot Stichting Dokh. Deze onafhankelijke stichting is te bereiken via de website www.dokh.nl en/of via klachtenengeschillen@dokh.nl.



Uitzonderingen

Twee situaties zijn uitgezonderd van deze klachtenprocedure.

1. Een klacht over het advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige over (gedeeltelijke) werkhervatting kan niet in behandeling worden genomen. Hiervoor is de procedure deskundigenoordeel van het UWV bedoeld. Voor meer informatie zie www.uwv.nl.
2. Een klacht met betrekking tot financiële schade die je door toedoen van Occure meent te hebben opgelopen, wordt door de directie in behandeling genomen.