



Klachtenprocedure

α.s.r. re-integratie

Zo gaan wij bij a.s.r. re-integratie om met jouw klacht

Vaak is één telefoontje met onze medewerkers genoeg om jouw ontevredenheid weg te nemen. Onze medewerkers helpen je graag het probleem op te lossen. Samen met jou. Kom je er niet uit? Dan kun je ons natuurlijk ook een brief schrijven of je klacht indienen.

Zo meld je een klacht

Elke melding met daarin het woord 'klacht' is voor ons een klacht.

Onze medewerkers helpen je graag het probleem samen op te lossen.

Meld je klacht online

Heb je een klacht dan kun je altijd contact met ons opnemen. Je kunt ons klachtenformulier invullen. Wij helpen je graag.

Stuur je liever een brief?

Stuur ons een brief en vermeld duidelijk dat het om een klacht gaat. Zet ook je naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en contract- of polisnummer in de brief. Deze brief stuur je aan:

a.s.r. klachtenservice

Postbus 2072

3500 HB Utrecht

Wanneer krijg je antwoord?

- Binnen 3 werkdagen krijg je van ons een ontvangstbevestiging van jouw klacht.
- Binnen 10 werkdagen gaan we echt in op jouw klacht.

Soms hebben we meer tijd nodig om jouw klacht te onderzoeken.

Dan krijg je van ons bericht hoeveel langer we nog nodig hebben.

De toegewezen klachtbehandelaar informeert je over de stappen en zal de klacht inhoudelijk met je bespreken en afronden.

Wil je aanvullende informatie met ons delen?

Wil je nadat jij je klacht hebt ingediend ons aanvullende informatie sturen om jouw klacht duidelijker te maken? Dan kan je dit rechtstreeks sturen naar jouw klachtbehandelaar.

Niet tevreden over onze oplossing?

Wij vinden het belangrijk dat jij het gevoel hebt, dat wij de klacht goed hebben opgepakt. Ben je echter niet tevreden over de oplossing die wij voorstellen? Dan heb je de gelegenheid om bezwaar in te dienen bij het management team van de afdeling re-integratie. Stuur je bezwaar aan:

a.s.r. klachtenservice

t.a.v. management re-integratie

Postbus 2072

3500 HB Utrecht

OVAL

Mocht je na de behandeling van het bezwaar niet tevreden zijn, dan bestaat de gelegenheid een klacht in te dienen bij een onafhankelijke partij; de Geschillencommissie van de OVAL. Bijvoorbeeld als je je onjuist behandeld voelt door ons re-integratiebedrijf of ontevreden bent over de klachtafhandeling.

Je kunt dit doen door contact op te nemen met de Geschillencommissie van de OVAL. De Geschillencommissie van de OVAL behandelt klachten over een dienstverlener die zich bezighoudt met vitaliteit, activering en loopbaan.

Procedure

De Geschillencommissie van de OVAL stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en geeft na het onderzoek een oordeel over de klacht aan het management van de betreffende dienstverlener. Voor meer informatie willen wij je verwijzen naar de website van de OVAL.

α.s.r.

Archimedeslaan 10
3584 BA Utrecht

www.asr.nl