



## Klachtenprocedure

Mensely streeft ernaar zijn dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud van de dienstverlening, bereikbaarheid, snelheid van werken en goede informatievoorziening een grote rol. Mensely beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren en ondersteunen.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Mensely een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten binnen drie weken afgehandeld zijn. Onvrede met een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten valt niet onder de klachtenprocedure. Daarvoor is, onder bepaalde voorwaarden (zie [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)), de procedure 'deskundigenoordeel' bedoeld.

### Hoe wordt uw klacht behandeld?

Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden; zowel mondeling als schriftelijk. Onze voorkeur gaat uit naar een schriftelijke klacht, omdat tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door de 'klager'. Binnen 3 dagen ontvangt 'klager' van Mensely een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke manager, Ed Moolhuizen, directeur medische zaken. In de meeste gevallen zal hij voor een toelichting contact met 'klager' opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Mensely gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

Op basis van de verzamelde informatie komen we tot een uitspraak. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Mensely aanbrengt. Bij een ongegronde en deels gegronde klacht wordt de uitspraak gemotiveerd. 'Klager' ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

Wanneer 'klager' het met de uitspraak oneens is kan 'klager' zich wenden tot de geschillencommissie van Oval, de brancheorganisatie waar HumanTotalCare bij aangesloten is. Meer informatie over Oval vindt u op [www.oval.nl](http://www.oval.nl).

U kunt uw klacht melden op [info@mensely.nl](mailto:info@mensely.nl) of per post naar:

Mensely B.V.

T.a.v. E.G. Moolhuizen, directeur medische zaken

Postbus 85091

3508 AB Utrecht