

## Klachtenprocedure Certus Arbo

Certus Arbo doet haar uiterste best om dienstverlening van het hoogste niveau te bieden. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt dan een klacht bij ons indienen. Wij gaan dan samen met u proberen een oplossing te vinden. Uw klacht zal zorgvuldig behandeld worden volgens onderstaande klachtenprocedure.

### 1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen per brief of per e-mail ([info@certus-arbo.nl](mailto:info@certus-arbo.nl)).

Vervolgens ontvangt u van ons binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

### 2. In behandeling nemen

Wij gaan uw klacht onderzoeken. Wij spreken daarvoor onder meer met de persoon/personen bij Certus Arbo die met uw klacht te maken heeft/hebben.

### 3. Voorstel tot afhandeling

Op basis van de verzamelde informatie krijgt u binnen twee weken een brief van ons met een voorgestelde oplossing of de te nemen maatregel naar aanleiding van uw klacht.

### 4. Niet eens met de voorgestelde afhandeling?

Als u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling van uw klacht, dan kunt u ons dit binnen twee weken na dagtekening van onze brief schriftelijk (per brief of e-mail) laten weten.

Vervolgens krijgt u de gelegenheid om uw bezwaar mondeling op de praktijk van Certus Arbo toe te lichten. In dit gesprek kan Certus Arbo u een voorstel doen om uw klacht op te lossen. U heeft de kans om hier direct op te reageren. Als het gesprek leidt tot een bevredigende afhandeling van uw klacht leggen beide partijen dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vast.

### 5. Definitieve beslissing

Indien u geen gebruik maakt van de mogelijkheid om uw klacht mondeling toe te lichten of wij komen tijdens bovengenoemd gesprek niet tot een gezamenlijke oplossing, dan ontvangt u binnen twee weken een definitieve beslissing van Certus Arbo op uw klacht.