

KLACHTENREGELING

CoMetec is de uitvoeringsorganisatie voor WIA-verzekeringen en sociale regelingen in de bedrijfstakken Metaal en Techniek, Motorvoertuigen- en Tweewielerbedrijven, Tanken en Wassen. Wij verzorgen de uitvoering van de sociale regelingen uit de cao in uw bedrijfstak. Bent u niet tevreden over ons of onze dienstverlening, dan willen we dat graag van u weten! Bent u het bijvoorbeeld niet eens met een beslissing die wij hebben genomen of bent u in uw ogen niet goed door ons geholpen? In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht indient en wat wij daarna met uw klacht doen.

ONZE CONTACTGEGEVENS

Als u een klacht heeft, dan vinden wij het belangrijk dat u contact met ons opneemt.

Ons telefoonnummer is 0800-5104. U kunt ook een e-mail sturen naar klachten@cometec.nl of op onze website www.cometec.nl kunt u het contactformulier invullen. Als u het fijn vindt, kunt u ook een brief sturen naar: CoMetec, Antwoordnummer 11074, 2600 VC Delft.

UW KLACHT

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u ons de volgende informatie geeft:

- Het onderwerp waarover uw klacht gaat.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Welke oplossing u zelf eventueel voorstelt.
- Uw persoonsnummer of werkgevernnummer.
- Uw naam, telefoonnummer en e-mailadres.
- Documenten die belangrijk zijn voor de behandeling.

We laten u binnen twee werkdagen weten dat we uw klacht hebben ontvangen. Dit doen wij, als uw telefoonnummer bij ons bekend is, door middel van een telefonische intake. Tijdens deze intake spreken we graag de inhoud van de klacht met u door en vragen we indien nodig om extra informatie.

BEHANDELING VAN UW KLACHT

We behandelen uw klacht binnen vijf werkdagen. Wij proberen u in eerste instantie altijd te bellen over onze reactie op uw klacht. U krijgt de inhoudelijke reactie sowieso per e-mail of brief. Lukt het ons niet om uw klacht binnen vijf werkdagen te behandelen? Dan laten wij u per telefoon of e-mail weten wanneer u onze reactie kunt verwachten en wat de reden van de vertraging is.

Misschien heeft de klachtbehandelaar tijdens de behandeling van uw klacht meer informatie nodig om uw klacht goed te kunnen beoordelen. Hij of zij neemt dan nogmaals contact met u op. Een klacht met betrekking tot het gedrag van een collega wordt altijd behandeld door een medewerker die niets met uw klacht te maken heeft. In de volgende situaties kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen:

- Uw klacht is nog in behandeling bij de rechter.
- De rechter heeft al uitspraak gedaan over uw klacht en u bent niet in het gelijk gesteld.

BENT U NIET TE VREDEN OVER ONZE REACTIE OP UW KLACHT?

Misschien bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht. In dat geval kunt u uw klacht indienen bij de directie van CoMetec. U moet dit doen binnen drie maanden nadat u onze reactie heeft gekregen. U kunt hiervoor ook een e-mail sturen naar klachten@cometec.nl, het contactformulier op onze website invullen of een brief sturen naar het volgende adres: CoMetec, Antwoordnummer 11074, 2600 VC Delft. We laten u binnen twee werkdagen weten dat we uw klacht hebben ontvangen.

BEHANDELING VAN UW KLACHT DOOR DE DIRECTIE

De directie van CoMetec behandelt uw klacht binnen tien werkdagen. U krijgt van ons een brief met het besluit van de directie en een onderbouwing van het besluit. Heeft de directie meer tijd nodig om uw klacht te behandelen? Dan laten wij u per telefoon of e-mail weten wanneer u onze reactie kunt verwachten en wat de reden van de vertraging is.

Bij de beoordeling van uw klacht aan CoMetec kan het voorkomen dat de klacht betrekking heeft op de WIA-verzekeringen van NV schade of op één of meerdere cao-regelingen. In dat geval kan de klacht doorgezet worden naar respectievelijk NV schade, de Vakraad of de bedrijfsraad. Wij zullen u hierover informeren.

Bent u niet tevreden met het besluit van de directie?

Dan kunt u met uw klacht altijd naar de rechter. Na uitspraak van de rechter, wordt de uitspraak gedeeld met, en afgehandeld door, de directie van CoMetec.

UW PRIVACY

Wij behandelen uw persoonlijke gegevens volgens de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat wij alleen de gegevens verwerken die we echt nodig hebben voor de behandeling van uw klacht. En dat betekent ook dat wij uw gegevens volgens de wettelijke bewaartermijnen verwerken. Wij bewaren uw klacht in een geautomatiseerd systeem. Hierin staan de volgende gegevens:

- Uw naam.
- Uw adres.
- De omschrijving van uw klacht.
- De datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen.
- Hoe we uw klacht hebben behandeld.
- Het besluit van de directie van CoMetec.

Wij gebruiken deze gegevens alleen om vast te stellen hoeveel klachten wij ieder jaar ontvangen en waarover de klachten gaan. Deze informatie gebruiken we om klachtenrapportages te maken en om onze dienstverlening te verbeteren. Laten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een extern bureau? Dan geven we hun de gegevens uit het systeem die zij nodig hebben om dat onderzoek uit te voeren. De antwoorden die het bureau krijgt, verwerken zij anoniem.

U mag ons altijd vragen om uw klachtdossier in te zien. Als u meer wilt weten over uw rechten rondom uw gegevens verwijzen we u naar het privacy statement op onze website www.cometec.nl/privacy-statement.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 juli 2024 door de directie van CoMetec

Heeft u vragen over deze klachtenregeling? Wij helpen u graag.

U kunt ons op werkdagen bellen tussen 08:00 en 17:30 via 0800-5104. Of stuur een e-mail naar werkgever@cometec.nl.