

## Klachtenreglement IDEO advies

Uiteraard proberen wij onze dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten bij uw wensen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, graag vernemen wij dit dan van u, zodat we deze kunnen verbeteren.

Een klacht is een uiting van onvrede over onze dienstverlening of de handelswijze van een van onze medewerkers of samenwerkingspartners die niet na rechtstreeks overleg of directe correctie wordt verholpen.

Uitzondering hierop vormen klachten over het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Indien een werknemer of werkgever het niet eens is met het medisch oordeel of advies van de bedrijfsarts, dan kan de werknemer en/of werkgever een 'deskundigenoordeel' aanvragen bij het UWV. Voor klachten over het medisch handelen van de bedrijfsarts kunt u zich wenden tot het medisch tuchtcollege.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij IDEO advies worden ingediend. De klager ontvangt uiterlijk binnen 2 weken een bevestiging van de ingediende klacht. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

De klachtafhandeling vindt plaats door de leidinggevende van de medewerker, indien het een klacht over een het handelen van een medewerker van IDEO advies betreft. Indien de klager dit wenst kan deze gehoord worden om de klacht toe te lichten. De betreffende medewerker wordt altijd gehoord. De klacht dient binnen een periode van 30 dagen na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en onderbouwd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verder maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden genomen. Als de klager ontevreden blijft dan kan dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de directeur van IDEO advies. De klacht wordt dan opnieuw in behandeling genomen. De klager wordt in de gelegenheid gesteld mondeling, telefonisch of tijdens een bezoek aan het hoofdkantoor van IDEO advies, de klacht nogmaals toe te lichten bij de behandelaar van de klacht. Indien het noodzakelijk blijkt voor beide partijen kan naast de behandelaar ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig zijn bij dit gesprek. Vervolgens wordt van dit gesprek een verslag gemaakt. De klager ontvangt binnen 30 dagen een definitieve reactie/beslissing van de directeur.

IDEO advies doet er alles aan om uw klacht samen met u en in goed vertrouwen op te lossen en om een goede samenwerking te waarborgen. Onze medewerkers staan u graag te woord.

IDEO advies  
Nieuwe Gracht 98  
2011 NL Haarlem  
023- 737 02 60  
info@ideobv.nl

*Versie juni 2017*