

## Klachtenprotocol Maatwerk

Wij van Maatwerk streven ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan het wel eens anders lopen en dan kunt u ontevreden zijn over de gang van zaken. Wij vinden het belangrijk om samen met u na te gaan waardoor u ontevreden bent. En te bekijken wat wij eraan kunnen doen.

Maatwerk Arbodienst zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. Uw klacht zal behandeld worden door de kwaliteitsmanager. Deze rol wordt bij Maatwerk Arbodienst ingevuld door de Directeur Operatie en Innovatie. Indien de klacht over de kwaliteitsmanager gaat, dragen wij ervoor zorg dat de klacht door een ander directielid wordt behandeld.

U kunt uw klacht indienen door een e-mail te sturen aan: [klachten@maatwerkarbeidsadvies.nl](mailto:klachten@maatwerkarbeidsadvies.nl). Indien uw klacht privacy-gerelateerd is, verzoeken we u uw klacht te verzenden naar: [fg@maatwerkarbeidsadvies.nl](mailto:fg@maatwerkarbeidsadvies.nl). In uw e-mail kunt u de volgende informatie aanleveren:

- Uw eigen gegevens, en hoe heeft u het liefst dat wij contact met u opnemen?
- Wat is uw klacht? Wanneer is uw klacht ontstaan en is er iemand geweest die de klacht veroorzaakt heeft?
- Wilt u anoniem blijven?
- Wilt u op de hoogte gehouden worden over de afhandeling van uw klacht?
- U kunt uiteraard ook uw klacht telefonisch aan ons doorgeven via 085 – 489 84 83.

Wij zullen uw klacht dan in ons systeem registreren en verder behandelen. Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk volledig af te handelen. De tijd die daarvoor nodig is hangt af van de aard en de ernst van uw klacht, maar wij streven ernaar uw klacht binnen 2 weken af te handelen. Mocht u aangegeven hebben op de hoogte gehouden te willen worden, dan zullen wij u informeren indien deze streeftijd overschreden wordt.

Houdt u er rekening mee dat u geen klacht kunt indienen als u het niet eens bent met het advies van de bedrijfsarts. Mocht u het niet eens zijn met de bedrijfsarts, neemt u dan alstublieft contact op met uw casemanager. Hij of zij zal in dat geval u uw verdere opties uitleggen en met u naar een gepaste oplossing zoeken.