Klachtenregeling - Élan Verzuimregie & Re-integratie

We vinden het belangrijk dat je tevreden bent
Élan Verzuimregie & Re-integratie vindt een goede samenwerking belangrijk. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dat mag je altijd aangeven. Ik luister naar je, neem je klacht serieus en zoek graag samen naar een passende oplossing.

Bespreek het eerst met ons
Ben je niet tevreden over de dienstverlening, communicatie of een gemaakte afspraak? Neem dan bij voorkeur eerst rechtstreeks contact met mij op. Vaak kunnen we een situatie snel oplossen door er samen over te praten.

Je kunt contact opnemen via:
E-mail: manon@elanverzuimregie.nl
Telefoon: 06-14325857

3. Schriftelijke klacht
Kom je er samen niet uit, dan kun je een formele klacht indienen. Een klacht kan per e-mail of schriftelijk worden ingediend en bevat bij voorkeur:

- je naam en contactgegevens;
- waarover je klacht gaat;
- wanneer de situatie heeft plaatsgevonden;
- wat volgens jou anders had gekund;
- eventuele documenten die relevant zijn.

Je ontvangt binnen **5 werkdagen** een bevestiging dat ik je klacht heb ontvangen.

4. Behandeling van de klacht
Ik bekijk de klacht zorgvuldig en neem indien nodig contact met je op voor aanvullende informatie. Ik streef ernaar om binnen **14 kalenderdagen** inhoudelijk op de klacht te reageren. Wanneer meer tijd nodig is, laat ik dit weten en geef aan wanneer je mijn reactie kunt verwachten.

5. Onafhankelijk vervolg
Ik probeer een klacht altijd eerst samen op te lossen. Wanneer je niet tevreden bent met mijn reactie, kun je je klacht voorleggen aan een bevoegde externe instantie, wanneer die voor de betreffende situatie beschikbaar is. Bij klachten over de verwerking van persoonsgegevens kun je ook terecht bij de: Autoriteit Persoonsgegevens

6. Onze uitgangspunten

- Bij het behandelen van een klacht vind ik het belangrijk om:
- Te luisteren: ik neem je verhaal serieus.
- Open te zijn: we bespreken wat er is gebeurd.
- Te leren: ik kijken wat ik kan verbeteren.

- Tot een oplissing te komen: we zoeken waar mogelijk samen naar een passende oplossing.

Een klacht zie ik niet alleen als iets vervelends, maar ook als een mogelijkheid om mijn dienstverlening verder te verbeteren.

Persoonsgegevens die bij de behandeling van een klacht worden verwerkt, worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en eventuele wettelijke verplichtingen.

Élan Verzuimregie & Re-integratie
Menselijk in contact. Deskundig in regie**.**

Contact:

Élan Verzuimregie & Re-integratie
Manon Delbar-Schrijber
manon@elanverzuimregie.nl
06-14325857
www.elanverzuimregie.nl