

Klachtenreglement

Uitgedokterd streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Uitgedokterd BV beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Uitgedokterd een klachtenprocedure opgesteld. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken. Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, zullen wij als klacht behandelen.

Indienen klacht

Een klacht kan worden ingediend via het klachten formulier op de website. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen dienen alle velden van het formulier ingevuld te worden. Als u niet in de gelegenheid bent om het online klachten formulier te gebruiken dan mag u de klacht ook schriftelijk indienen:

Uitgedokterd BV

T.a.v. de directie
Skagerrak 2
9723 JR Groningen
Email: info@uitgedokterd.nl

Procedure behandeling klacht

Elke klacht wordt onderzocht door de directie. Als er vragen of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de inhoud van de klacht wordt er contact met u opgenomen.

- De klacht afhandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;

Na het afhandelen van de klachten zullen wij beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager van de klacht afhandelaar een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden vermeld. Indien de klacht niet of deels ongegrond wordt verklaard, dan wordt dit gemotiveerd toegelicht. Als u het niet eens bent met met de afwijzing van uw klacht. Dan wordt uw klacht doorgestuurd naar een externe onafhankelijk klachtencommissie. Uitgedokterd maakt daarbij gebruik van van Stichting DokH.

Voortgang, analyse en verbetering

Uw wordt geregistreerd in het klachtenregister. De directie analyseert jaarlijks de klachten ten behoeve van het management review.