



## Klachtenprocedure

Adviesgroep Intermedic streeft er naar om hoge kwaliteit te bieden in haar dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van Adviesgroep Intermedic en haar medewerkers. U kunt daarover een klacht indienen. Adviesgroep Intermedic zal zich inspannen om zo mogelijk uw ongenoegen weg te nemen en uw vertrouwen te herstellen.

De afhandeling van de klachten dienst zorgvuldig te gebeuren, waarbij zowel aan u als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het afhandelen van klachten enige tijd in beslag nemen, tot een maximum van 4 weken.

De snelste manier om een oplossing te vinden voor uw klacht is door zelf contact op te nemen met de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot een oplossing of als u niet voor deze weg kiest, dan kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij de algemeen directeur van Adviesgroep Intermedic.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de algemeen directeur van de ingediende klacht.

De algemeen directeur van Adviesgroep Intermedic zal voor de behandeling van de klacht iemand aanwijzen die niet betrokken is geweest bij de gedragingen of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft.

U wordt tijdens de eerste fase (de inventarisatie) in de gelegenheid gesteld uw verhaal te vertellen. Ook de medewerker op wie de klacht betrekking heeft zal in deze fase worden gehoord.

Zodra de klacht is afgehandeld wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek, inclusief motivatie, en de eventueel genomen maatregelen.