

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Dienstverlening is maatwerk maar ook mensenwerk. Dat betekent dat er fouten gemaakt kunnen worden en/of dat er zaken verbeterd kunnen worden.

Heeft u een klacht over onze organisatie of dienstverlening? Laat het ons weten.

Radmer Arbeidsadvies neemt uw klacht serieus. Met uw klacht geeft u ons tevens de kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht indienen

Wanneer u officieel een klacht wilt indienen bij Radmer Arbeidsadvies, kunt u ons bij voorkeur een mail of brief sturen. Vermeld hierin:

- uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van uw contactpersoon bij Radmer Arbeidsadvies;
- datum van het voorval (indien van toepassing);
- omschrijving van de klacht.

Wilt u toch liever telefonisch uw klacht indienen? Dat kan ook.

Meld uw klacht in ieder geval binnen 2 weken na het voorval.

Wat doen wij met uw klacht?

Na ontvangst van uw klacht sturen we u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Het streven is uw klacht binnen zes weken geheel af te handelen.

Uw klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die niet uw contactpersoon is of op wie de klacht van toepassing is.

Kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen dan ontvangt u daar binnen 4 weken bericht van met de reden daarvoor.

Is uw klacht niet naar wens opgelost?

Als u niet tevreden bent met de klachtafhandeling dan kunnen we een onafhankelijke derde inschakelen. Deze klachtbehandelaar verzamelt de benodigde informatie en zal, indien nodig, contact met u opnemen om de klacht te bespreken. Deze klachtbehandelaar is objectief en is niet betrokken bij de klacht. De klachtbehandelaar die, indien nodig, wordt ingeschakeld is de heer J. Aretz, directeur van K + V.

Voor klanten van UWV geldt dat als u daarna nog niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, u dit kunt escaleren bij uw contactpersoon van UWV.

Uw klacht oplossen en onszelf verbeteren

We doen ons uiterste best om u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Daarom streven we naar een snelle klachtafhandeling (binnen 6 weken) en zullen we aan de slag gaan om dit in de toekomst te voorkomen.