

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Waarom een klachtenreglement?**

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Daarom doen we onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daar waar activiteiten worden ondernomen kan er - ondanks ons streven naar perfectie- altijd wat misgaan. Wanneer u vindt, dat we in onze dienstverlening aan u (als persoon of als organisatie) tekortschieten, dan willen we dat graag van u horen.

Een klacht of verbeteringsuggestie is een kans; een kans om het nog beter te doen. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op adviezen van onze consultants, over telefoonbehandeling, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie.

Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte; uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. U bespreekt het probleem gewoon met de betreffende consultant.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en kan het niet middels een gesprek worden opgelost, dan verzoeken wij u ons dit schriftelijk mede te delen conform de volgende procedure.

### **De werkwijze**

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere schriftelijke uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Optios in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Optios, welke niet mondeling na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van meningsverschillen over uitspraken/oordelen van Optios inzake arbeidsongeschiktheid.
2. De klager kan zich bij het indienen en het vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
3. Iedere schriftelijke klacht wordt door Optios geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum van ontvangst.
4. Ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
5. De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
6. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 1 maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Optios.

7. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst, van in het voorgaande artikel bedoelde mededeling, door Optios in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten aan de directie.  
Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de directie (de klachtverantwoordelijke) ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst, aanwezig is.  
Dit mondeling onderhoud wordt schriftelijk vastgelegd.  
Indien de klager geen gebruik wil maken van de mogelijkheid tot mondeling onderhoud ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Optios.
8. Tijdens het mondelinge onderhoud (zoals dit in het vorige artikel is beschreven) kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien er voor beide partijen een bevredigende oplossing wordt overeengekomen, wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
9. Indien het mondelinge onderhoud niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen, wordt aan klager uiterlijk binnen 2 weken na het mondelinge onderhoud schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht.

*Klachten reglement*

*Vastgelegd d.d. 19 december 2008 en herzien d.d. 18 juli 2016*