

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op spreekuren, 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.

### **De klachtenprocedure**

1. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is het niet nodig om het klachtenformulier in te vullen. U kunt uw klacht of aandachtspunt bespreken met de desbetreffende medewerker.
2. Is uw klacht ingewikkelder van aard en kan het niet in onderling overleg worden opgelost, dan kunt u op onze website ons klachtenformulier invullen. Als u uw persoonlijke gegevens invult op het klachtenformulier, ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. Afhankelijk van het specifieke geval, ontvangt u in sommige gevallen van de klachtenbehandelaar een schriftelijke reactie op uw klacht, terwijl in andere gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u daarna een schriftelijke bevestiging hiervan.
4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de voorgestelde afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Resolu. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

### **Deskundigenoordeel UWV**

Als u het niet eens met het door ons gegeven advies de re-integratie-inspanningen van uw (ex) werkgever of uzelf wilt laten toetsen of als u een oordeel wilt over passend werk binnen de organisatie, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op deze situaties is het klachtenreglement van Resolu niet van toepassing.

### **Vragen?**

Mocht u naar aanleiding van dit klachtenreglement vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij Resolu.

Vastgelegd d.d januari 2018 en herzien d.d. mei 2019.