

## **Behandeling van klachten over de dienstverlening door Bezemer Kuiper & Schubad**

### **Premisse**

In onze missie hebben wij opgenomen dat wij het bureau willen zijn waar alle arbeidsorganisaties terecht kunnen met alle vragen die zij hebben op het gebied van advies en training met betrekking tot ongewenste omgangsvormen op het werk. Onze dienstverlening omvat het verrichten van onderzoeken, activiteiten als extern vertrouwenspersoon, het uitvoeren van coaching, mediations en terugvalpreventietrajecten, het verzorgen van cursussen, het verzorgen van awareness sessies, het geven van beleids- en andere adviezen op het terrein van ongewenste omgangsvormen op het werk. Wij streven daarbij naar de best mogelijke dienstverlening.

Hoewel wij er alles aan doen om de best mogelijke diensten te verlenen, kan het gebeuren dat u, als klant van Bezemer Kuiper & Schubad, kanttekeningen zou willen plaatsen bij de manier waarop wij dat doen. In dat geval vragen wij u uw opmerkingen of mondeling (telefonisch) of via de mail te doen toekomen aan de professional, verbonden aan Bezemer Kuiper & Schubad die het betreft, of aan een van de directieleden te willen doen toekomen via het mailadres: [info@bezemer-kuiper.nl](mailto:info@bezemer-kuiper.nl). Wij zeggen toe dat wij altijd direct zullen reageren op feedback.

### **Klachten over de dienstverlening van Bezemer Kuiper & Schubad**

#### **Klachten over een medewerker**

Het kan zijn dat de kanttekeningen die u wilt plaatsen niet zozeer feedback op de dienstverlening betreffen, maar veeleer het karakter hebben van een klacht. In dat geval hopen wij dat u bereid bent (geweest) uw klacht eerst te bespreken met de professional waarover u klachten heeft. Indien dit om – om welke reden dan ook – niet aan de orde is, of indien het gesprek met de betreffende professional niet tot het door u gewenste resultaat leidt, kunt u besluiten een formele klacht in te dienen.

Bij het indienen van een formele klacht vragen wij u als volgt te handelen:

- U formuleert de klacht schriftelijk, en stuurt deze naar [info@bezemer-kuiper.nl](mailto:info@bezemer-kuiper.nl);
- In de klachtbrief formuleert u op welke dienstverlening en welke professional uw klacht betreft, in welke periode de dienstverlening plaatsvond, welke klacht u heeft, alsmede uw naam en andere naw-gegevens;

Een van de directieleden van Bezemer Kuiper & Schubad zal de klacht in behandeling nemen. Deze past hoor en wederhoor toe, dat wil zeggen dat aan u gevraagd wordt om in een persoonlijk gesprek uw klacht te willen toelichten, waarna de klachtbehandelaar een gesprek zal hebben met de professional waarover de klacht gaat. Mogelijk biedt een in onderling overleg te plannen gesprek tussen u en de professional in kwestie, een oplossing voor de klacht.

Indien dit niet gewenst of mogelijk is, zal het oordeel over de klacht in de regel schriftelijk aan u worden toegezonden. Wij streven ernaar om klachten zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen een termijn van maximaal drie weken, af te handelen.

#### **Klachten over een directielid**

Indien uw klacht een directielid betreft neemt een ander directielid contact met u op over de wijze waarop uw klacht optimaal behandeld kan worden.

Directie Bezemer Kuiper & Schubad