

Klachtenprocedure

Onderstaande procedure is afgeleid van het klachtenreglement van PoortwachterDirect.

- Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij PoortwachterDirect worden ingediend.
- De klager dient uiterlijk binnen 2 werkdagen een bevestiging van de ingediende klacht ontvangen te hebben.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en of uitlating betreft die langer dan een maand voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klachtafhandeling vindt plaats door de door een directeur aangewezen klachtenbehandelaar.
- Indien de klager dit wenst kan deze gehoord worden om de klacht toe te lichten. De medewerker wordt altijd gehoord.
- De klacht dient binnen een periode van 30 dagen na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verder maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden genomen.

Uitzonderingen in het klachtenreglement:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kan een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd worden.
- Vragen en opmerkingen over een factuur.

Het volledige klachtenreglement is op te vragen per e-mail: info@poortwachterdirect.nl.