

Klachtenregeling 2grip B.V.

2grip B.V. heeft als doel haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Hierbij zijn zaken als inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, communicatie en informatievoorziening van groot belang.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hechten er grote waarde aan dat u ons hiervan op de hoogte stelt. In dergelijke gevallen treedt onze klachtenregeling in werking.

Een klacht wordt door ons beschouwd als een kans onze dienstverlening nog verder te verbeteren. Laat het ons daarom weten als u denkt dat het beter kan.

Wanneer u een klacht heeft over onze dienstverlening, de bejegening of werkwijze verzoeken wij u vriendelijk om uw klacht eerst te bespreken met uw contactpersoon en/of de veroorzaker van de klacht. Wanneer dit niet het gewenste resultaat oplevert verzoeken wij onderstaande stappen te volgen:

1. U kunt uw klacht schriftelijk bij ons indienen. Dit kan per post:

2grip B.V.
t.a.v. Directie
Kerkenbos 1049
6546 BB Nijmegen

Of per email: klacht@2grip.nl

2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de naam van de contactpersoon die uw klacht in behandeling heeft genomen.
3. Degene die de klacht onderzoekt neemt voor een toelichting altijd contact met u op. Daarnaast vindt er binnen 2grip B.V. overleg plaats met de, bij uw klacht, betrokken medewerker(s).
4. U ontvangt binnen 3 weken (na ontvangst van uw klacht) een inhoudelijke schriftelijke reactie. Indien de klacht (deels) gegrond is, vermelden we de voorgestelde oplossing en (indien van toepassing) geven we door welke aanpassingen 2grip B.V. in haar dienstverlening doorvoert.
5. Indien u het niet eens bent met de schriftelijke voorgestelde afhandeling kunt u binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van 2grip B.V. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. U ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek van de directie een schriftelijk bericht over de uitspraak.
6. Wanneer u het hierna nog niet eens met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de diverse beroepsverenigingen waar wij bij aangesloten zijn:
 - Voor bedrijfsartsen: NVAB / www.nvab-online.nl
 - Voor Arbeidsdeskundigen: SRA / www.register-arbeidsdeskundigen.nl
 - Voor Casemanagers: check het RSC / www.register-rsc.nl