

Klachtenbehandeling

Klanttevredenheid staat bij Medi-Office B.V. hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat niet alles naar wens verloopt en dat uit ons handelen een klacht voortkomt. Medi-Office wordt hiervan graag op de hoogte gebracht en neemt alle klachten serieus.

Klacht indienen

Met klacht bedoelen wij een uiting van ontevredenheid of ongenoegen over iets of iemand bij Medi-Office. Deze klacht kan bij ons gaan over onze dienstverlening, alsook over onbehoorlijk of ongewenst gedrag van één van onze medewerkers.

Wij registreren alle klachten. Uw kunt uw klacht telefonisch (088-8100385) of schriftelijk via het postadres (Postbus 8099, 6710 AB Ede) dan wel digitaal (via gh@medi-office.nl) bij ons melden onder vermelding van “Klacht” in de onderwerp regel alsmede ons dossierkenmerk (D-nummer). Aan de telefoon kunnen wij uw klacht registreren en indien mogelijk direct oplossen. Is een oplossing niet meteen mogelijk of ontvangen wij uw klacht schriftelijk, dan wordt uw klacht door de juiste persoon in behandeling genomen.

Schriftelijk

Dient u schriftelijk een klacht bij ons in, dan vragen wij u in uw ondertekende brief, tenminste het volgende aan te geven:

- uw naam, adres en telefoonnummer (waarop u overdag bereikbaar bent) en eventueel uw e-mailadres;
- datum waarop u de brief verstuurt;
- ons dossiernummer (beginnend met de letter D);
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;

Behandeling klacht

1. U ontvangt binnen één werkdag een schriftelijke bevestiging van de klacht.
2. U ontvangt binnen tien werkdagen na deze bevestiging een inhoudelijke reactie op uw klacht.
3. De klacht wordt behandeld door de leidinggevende van degene aan wie de klacht is gericht. Indien de klacht aan de directie van Medi-Office B.V. is gericht, wordt de klacht beantwoord door de directie van Medi-Office B.V.

Rapportage

Binnengekomen klachten worden geregistreerd en zullen alleen inzichtelijk zijn op managementniveau. De klachten worden voor een duur van 2 jaar na afwikkeling bewaard, daarna zal alle bijbehorende correspondentie vernietigd worden.

Kans op verbetering

Een klacht is op zich vervelend. Toch zijn wij blij met uw melding en gaan daar serieus naar kijken. Wij zien het als een kans om te beoordelen of wij onze dienstverlening op dat vlak kunnen verbeteren.