

### ***Klachtenprocedure***

Heeft u een klacht over het handelen van een medewerker van Argonaut Advies? Of bent u ontevreden over de manier waarop een medewerker met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de zorg.

#### Klagen is niet negatief

Klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Zowel voor u als voor ons biedt een klacht mogelijkheden tot verbetering van onze kwaliteit van de dienstverlening. Het is daarom van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat er maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

#### Waarover kunt u klagen?

Een klacht is een uiting van ongenoegen en kan over veel zaken gaan. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de gang van zaken bij het maken van een afspraak of de uitvoering van het onderzoek, over de bejegening door het personeel of over praktische zaken zoals tijden en onkosten. U kunt ook een klacht hebben over het gedrag van een medewerker of over de omgang met uw medische gegevens. Dit kunt u allemaal kenbaar maken door een klacht bij ons in te dienen.

Mocht u ontevreden zijn over de inhoud van het advies dat Argonaut Advies aan haar opdrachtgever (bijvoorbeeld de gemeente) heeft gegeven, dan kunt u dit kenbaar maken middels een bezwaar en beroep bij de opdrachtgever.

#### De Klachtencommissie van Argonaut Advies

Als u ergens niet tevreden over bent, kunt u dit eerst zelf kenbaar maken bij de desbetreffende medewerker. Zo krijgt de medewerker ook de gelegenheid zijn eventuele fout te herstellen. Levert dit gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u terecht bij onze klachtencommissie.

#### Hoe werkt het indienen van een klacht?

Een klacht kan bij voorkeur schriftelijk worden ingediend middels het klachtenformulier op de website [www.argonaut.nl](http://www.argonaut.nl), via e-mail op [info@argonaut.nl](mailto:info@argonaut.nl) of per post aan:

Argonaut Advies  
T.a.v. Klachtencommissie  
Postbus 446  
3760 AK Soest

Eventueel kan het ook mondeling kenbaar worden gemaakt middels het telefoonnummer: 088-2298080.

Op de klacht moet de volgende informatie worden genoteerd:

- Naam en adres.
- Datum van verzenden van de klacht.
- De medewerker tegen wie de klacht is gericht.
- Wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
- Een omschrijving van de gebeurtenis.

#### De afhandeling van een klacht

Binnen enkele dagen ontvangt u schriftelijk een ontvangstbevestiging.

De klacht wordt intern doorgestuurd naar de directie, klachtencommissie en de betrokken medewerker en in behandeling genomen. Voor de behandeling van de klacht kan, indien gewenst, de klacht mondeling door u worden toegelicht of kan er een gesprek met u worden gepland.

Binnen 30 werkdagen (6 weken) ontvangt u schriftelijk een beslissing van de klacht. Mocht onverhoopt de termijn van 30 werkdagen niet worden gehaald, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.

In de beslissing staat de onderstaande informatie;

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals Argonaut Advies deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

De beslissing houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.