

Klachtenprocedure Joinuz

Joinuz streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Ben jij ontevreden over onze dienstverlening, dan kan je een klacht indienen.

Joinuz beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat wij jou in de toekomst beter kunnen helpen en om herhaling of het ontstaan van klachten te voorkomen. Om jou te verzekeren van een goede afhandeling van je klacht hebben wij een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat jij je klacht kenbaar kunt maken.

Waar meld je je klacht?

E-mailadres: klachten@joinuz.nl

Klachten kunnen gemeld worden via bovenstaand e-mailadres. Wij ontvangen de klacht graag schriftelijk, omdat jouw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een werknemer. Je ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging/reactie.

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke afdeling. Als de verantwoordelijke afdeling vragen of onduidelijkheden heeft, nemen zij contact met je op. Van elke klacht wordt een oorzakaanalyse gedaan om te onderzoeken of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. Daar waar mogelijk wordt een structurele oplossing gedefinieerd om herhaling van eenzelfde (soort) klacht in de toekomst te voorkomen.

Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht ontvang je een (schriftelijk) antwoord van de verantwoordelijke afdeling. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.