Klachten en complimentenprocedure

Advida staat voor betrokkenheid, transparantie en zorgvuldigheid. We doen ons best om je op een prettige en professionele manier te adviseren en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Dan horen we dat graag. Zo kunnen we samen zoeken naar een oplossing en leren hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.
Ook als je tevreden bent over onze dienstverlening, vinden we het fijn om dat te horen. De feedback delen we graag met de betrokken collega.

Klachtenprocedure

1. Je klacht kenbaar maken

Heb je een klacht over de dienstverlening van Advida, of over het gedrag of de uitlatingen van een medewerker of een door Advida ingeschakelde derde? Dan kun je die mondeling of schriftelijk aan ons doorgeven via onze algemene contactgegevens.

2. Ga met elkaar in gesprek

We vinden het prettig als je je klacht eerst bespreekt met de persoon op wie je klacht betrekking heeft. Een persoonlijk gesprek kan vaak veel verduidelijken en biedt de ruimte om samen naar een oplossing te zoeken.
Vind je het lastig om dit gesprek zelf aan te gaan? Neem dan contact op met je contactpersoon bij Advida. Die kan je helpen om een gesprek te organiseren.

3. Een schriftelijke klacht indienen

Leidt het gesprek niet tot een oplossing waar je je in kunt vinden? Dan kun je je klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier op de website van Advida of per e-mail via info@ad-vida.nl.
Vermeld in je e-mail je naam, adres en de datum en omschrijving van de situatie waarop je klacht betrekking heeft.

4. Ontvangstbevestiging

Je ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van je klacht. Hierin staat ook wie je klacht behandelt en je contactpersoon is tijdens de behandeling.

5. Behandeling van je klacht

De klachtbehandelaar onderzoekt je klacht zorgvuldig en past daarbij hoor en wederhoor toe. Dat betekent dat de klachtbehandelaar contact met je opneemt om je klacht toe te lichten. Ook spreekt de klachtbehandelaar met de persoon of personen binnen Advida die bij de klacht betrokken zijn.

6. Terugkoppeling

Binnen drie werkweken na de ontvangstbevestiging ontvang je een schriftelijke reactie. Daarin lees je wat uit het onderzoek naar voren is gekomen en welke maatregelen zijn genomen of nog worden genomen.
Als je klacht niet in behandeling wordt genomen, laten we je dit eveneens binnen drie werkweken schriftelijk weten. We leggen daarbij uit waarom.

7. Bezwaar maken

Ben je het niet eens met de voorgestelde afhandeling van je klacht? Dan kun je binnen vier weken schriftelijk bezwaar maken bij het management van Advida.
Je wordt vervolgens uitgenodigd om je bezwaar in een gesprek toe te lichten. Binnen vier weken na dit gesprek ontvang je schriftelijk de uitspraak van het management.

8. Registratie en verbetering

We registreren klachten in een geanonimiseerd overzicht. Hierin nemen we de aard van de klacht, de ondernomen acties en het resultaat op. De registratie wordt jaarlijks besproken in het managementoverleg van Advida. Zo kunnen we van klachten leren en onze dienstverlening blijven verbeteren.
Heeft een klacht betrekking op een specifiek project van een opdrachtgever? Dan kan de klachtenregistratie van dat project op verzoek beschikbaar worden gesteld aan de betreffende opdrachtgever.

Complimentenprocedure

Ben je tevreden over onze dienstverlening of wil je een medewerker of een door Advida ingeschakelde derde een compliment geven? Dan horen we dat graag!
Je kunt je compliment doorgeven via het formulier op de website van Advida of per e-mail via info@ad-vida.nl.
Binnen één werkweek ontvang je een reactie van de verantwoordelijke contactpersoon. We vragen je dan ook of we je compliment intern en via sociale media mogen delen.

Eindhoven, 2 november 2026