

Klachtenreglement

1. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan; iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of juist niet handelen van 360° VoorWerk B.V. of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van 360° VoorWerk B.V. werkzaamheden ten behoeve van klanten van 360° VoorWerk B.V. hebben verricht.

2. Indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die te maken heeft met de activiteiten van 360° VoorWerk B.V. en kan worden verstuurd naar: info@360voorwerk.nl

2.2 Anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.

2.3 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

2.4 Klachten dienen te worden gericht tot 360° VoorWerk B.V.

2.5 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. Behandeling van een klacht

Klachten worden behandeld door een onafhankelijke medewerker van 360° VoorWerk B.V., die niet bij de klacht betrokken is geweest. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

4. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien dagen schriftelijk bevestigd. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen betrekking hebben en waar het heeft plaatsgevonden als een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

5.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

5.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

5.3 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/ haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

5.4 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

6. Beantwoording van de klacht

6.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gesteld van zes weken.

6.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen die termijn ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

6.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals 360° VoorWerk B.V. deze ziet, een oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

6.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van 360° VoorWerk B.V.

7. Externe procedure

In geval een klager meent zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV. Deze mogelijkheid is opgenomen in de klachtenregeling en klagers worden gewezen op het klachtenreglement.

8. Rapportage over de klachtenprocedure

8.1 Een continu tevredenheidsonderzoek onder alle kandidaten over dienstverlening is onderdeel van ons kwaliteitsproces. Dit wordt gedaan door de (job)coach die betrokken is bij de persoon.

8.2 Een opdrachtgever van 360° VoorWerk B.V. kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.