



KLACHTENTREGLEMENT

Inleiding

Arbeid en Verzuim vindt het belangrijk om continu kritisch naar haar bedrijfsvoering te kijken. Klachten vormen hierbij een spiegel voor het bedrijf. Dit klachtenreglement voorziet in een regeling voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Arbeid en Verzuim, voor zover klachten niet onmiddellijk door de betreffende medewerker van Arbeid en Verzuim in relatie tot de dienstverlening ten behoeve van de klager kunnen worden opgelost.

Het doel van deze regeling is het op een professionele wijze regelen van het registreren en afhandelen van klachten, alsmede het verkrijgen van inzicht over de wijze waarop de dienstverlening van Arbeid en Verzuim heeft plaatsgevonden teneinde haar dienstverlening in de toekomst verder te optimaliseren.

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

Arbeid en Verzuim	: Een eenmanszaak, gevestigd Het Gemaal 4, 8604 DN Sneek.
Klacht	: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Arbeid en Verzuim heeft plaatsgevonden.
Klaagschrift	: Een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk- of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Arbeid en Verzuim.
Klager	: Degene die bij Arbeid en Verzuim een klacht indient of diens gemachtigde c.q. wettelijke vertegenwoordiger.
Beklaagde	: Degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.
Klachtenbehandelaar	: Degene die namens Arbeid en Verzuim belast is met de behandeling van de klacht.

Artikel 2. Klachtrecht

Als een klant van Arbeid en Verzuim het niet eens is met de wijze waarop hij/zij is behandeld of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij/zij een klacht indienen.

1. Een ieder heeft het recht om, over de wijze waarop een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Arbeid en Verzuim zich jegens de klager heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Arbeid en Verzuim.
2. De eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht, alsmede de verwerking van de ontvangen klacht in het klachtenmanagementsysteem, ligt bij de eigenaresse van Arbeid en Verzuim, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedragingen hebben plaatsgevonden.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de eigenaresse van Arbeid en Verzuim, dan heeft zij de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een klachtenbehandelaar te laten uitvoeren
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van artikel 4.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

Arbeid en Verzuim draagt zorg voor een behoorlijke, empathische behandeling van schriftelijke klachten over haar gedragingen.



Artikel 4. Het indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend op basis van het gestelde in artikel 4 lid 1.

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - De naam en het adres van de klager
 - De dagtekening
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
2. Arbeid en Verzuim kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet niet te behandelen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.
3. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
 - Schriftelijk : Arbeid en Verzuim, Het Gemaal 4, 8604 DN Sneek
 - Telefonisch : 06-83600514
 - E-mail : info@arbeidenverzuim.nl

Artikel 5. Interventie

1. Zodra Arbeid en Verzuim naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Arbeid en Verzuim ervan uit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. Arbeid en Verzuim bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 weken.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - de datum van binnenkomst
 - de datum van ontvangstbevestiging
 - de klachtenbehandelaar
 - de klachtomschrijving
 - de termijn van afhandeling
 - de verdere procedure
 - de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien

Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van het klaagschrift geschiedt niet door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen van een klacht

1. Arbeid en Verzuim is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - Eenduidig vaststaat dat niet Arbeid en Verzuim – of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Arbeid en Verzuim – maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - De klacht betrekking heeft op een bepaalde gedraging, die reeds eerder met inachtneming van een voor Arbeid en Verzuim geldende klachtenregeling is behandeld.
 - De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve echter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest of



- ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
 - De klager anoniem is.
 - De klacht niet in eerste instantie door de klager met de beklaagde is besproken en is behandeld.
2. Arbeid en Verzuim is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9. Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10. Hoorplicht

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en de beklaagde, in de gelegenheid te worden gehoord. Tijdstip en plaats van deze bijeenkomst worden door de klachtenbehandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. Arbeid en Verzuim handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. Arbeid en Verzuim kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de redenen, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Afhandeling

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de klachtenbehandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te over leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtenbehandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen een kennisgeving als bedoeld in het tweede lid kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
4. Indien klager van oordeel is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever zoals het UWV voor wat betreft een opdracht i.h.k.v. re-integratietrajecten en/of -diensten of bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) voor wat betreft een opdracht i.h.k.v. een arbeidsdeskundig onderzoek. Het bestaan van deze klachtenregeling laat onverlet dat klager andere rechtsmiddelen kan aanwenden.



Artikel 13. (Rechts)bijstand

1. Klager heeft het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.
2. De kosten van een raadsman of vertrouwenspersoon zijn steeds voor rekening van klager en worden daarom niet door Arbeid en Verzuim vergoed.

Artikel 14. Wijze registratie klachten

1. Arbeid en Verzuim houdt een geanonimiseerde registratie bij van de bij haar ingediende klachten.
2. Deze registratie wordt desverlangd naar de opdrachtgever(s) van Arbeid en Verzuim gezonden.

Artikel 15. Overig

1. De tekst van dit klachtenreglement is op te vragen bij Arbeid en Verzuim alsmede te raadplegen via de website (www.arbeidenverzuim.nl).
2. Onderhavig klachtenreglement wordt adequaat ter kennis gesteld aan opdrachtgevers van Arbeid en Verzuim.
3. Onderhavig klachtenreglement is bekend bij de medewerkers van Arbeid en Verzuim.
4. Dit klachtenreglement is opgesteld met inachtneming van de richtlijnen met betrekking tot het managen van klachten op basis van het Keurmerk Blik op Werk dat door de Arbeid en Verzuim in acht wordt genomen.

Artikel 16. Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is voor het laatst aangepast op 25-05-2018.

Arbeid en Verzuim kan dit klachtenreglement aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden u daarom aan dit reglement regelmatig te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van wijzigingen.