

## ***Klachtenreglement***

JANziekteverzuim heeft een klachtenprocedure waardoor cliënten, opdrachtgevers en medewerkers in staat worden gesteld hun klachten te uiten. Klachten worden ingediend bij een kwaliteitscontroleur van JANziekteverzuim.

De klacht wordt onderzocht d.m.v. een toelichtend gesprek met betrokkenen. De kwaliteitscontroleur doet een schriftelijke uitspraak. Indien de indiener van de klacht zich niet kan vinden in deze uitspraak is beroep mogelijk bij de directie van JANziekteverzuim, deze doet een definitieve en bindende uitspraak.

### ***Kwaliteitscontroleur***

#### ***Mail***

#### ***Schriftelijk***

Mevr. P.C. Jonkman  
p.jonkman@janziekteverzuim.nl  
bovenstaand adres

### ***Begrippenkader***

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

- Een klacht: een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop medewerkers zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten;
- Het incident: de feiten waarop de klacht betrekking hebben;
- De klager: de persoon (cliënt, opdrachtgever of medewerker) jegens wie de gedraging dan wel uitlating heeft plaatsgevonden.
- De betrokken medewerker: de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.
- JANziekteverzuim: Met deze term wordt in dit document bedoeld op alle JANziekteverzuim bedrijven.

### ***Procedures***

- a. De klacht kan zowel schriftelijk, per mail, als mondeling bij JANziekteverzuim worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het personeel van JANziekteverzuim als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van JANziekteverzuim werkzaamheden t.b.v. de cliënten van JANziekteverzuim hebben verricht.
- b. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - De naam en het adres van de klager;
  - De naam van de betrokken medewerker;
  - De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
  - Een korte omschrijving van het incident.
- c. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen 3 dagen. De klager ontvangt binnen 14 werkdagen inhoudelijk antwoord. In deze bevestiging is in ieder geval weergegeven:
  - Een korte omschrijving van de feiten;
  - De datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;

- De verdere procedure. De klacht wordt ook in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Wij stellen het echter op prijs wanneer de klacht zo spoedig mogelijk wordt ingediend, nadat de gedraging en/of uitlating en/of knelpunt zich voordoet.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- e. De behandeling van de klacht geschiedt door de kwaliteitscontroleur van JANziekteverzuim mits deze niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- f. Zowel de klager als diegenen op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord door de kwaliteitscontroleur van JAN Ziekteverzuim. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt en toegezonden aan zowel de klager als diegene waar de klacht betrekking op heeft.
- g. De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken, na berichtgeving dat klacht in behandeling is genomen, afgehandeld. In enkele gevallen kan het voorkomen dat dit niet haalbaar is, en kan deze termijn overschreden worden. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gehouden. De klager wordt wel te alle tijden binnen 4 weken op de hoogte gebracht van het feit dat de klacht niet binnen gestelde termijn af te handelen is. De klager wordt schriftelijk, en gemotiveerd, in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen getroffen zijn of zullen worden.
- h. JANziekteverzuim registreert de klachten op aantal, aard en de getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.
- i. JANziekteverzuim stelt het op prijs als ook melding gemaakt wordt van knelpunten die product- of dienstverlening kunnen verbeteren.
- j. Indien cliënt het niet eens is met de beslissing wanneer hij (of zij) in het ongelijk is gesteld, bestaat de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de opdrachtgever (bijv. het UWV).
- k. Klachten worden geregistreerd en in een maandelijkse rapportage aan de opdrachtgever medegedeeld.
- l. Verwijzing naar de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk
- m. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage en wordt op verzoek kosteloos verstrekt