

## Klachtenreglement VerzuimMeesters

Dit reglement heeft als doel het zorgdragen voor een juiste registratie van klachten, “gemaakte fouten”, c.q. tekortkomingen en voorstellen om de “gemaakte fouten” c.q. tekortkomingen zo goed mogelijk te herstellen om in de toekomst afwijkingen en klachten te voorkomen met als gevolg een nog betere dienstverlening aan onze cliënten.

Fouten, tekortkomingen en verbetervoorstellen worden volgens een aantal stappen uitgezocht en afgehandeld.

De genomen maatregelen voor het wegwerken van de oorzaak moeten zo zijn dat deze geschikt zijn voor de grootte van het probleem en evenredig zijn aan mogelijke risico's die eventueel voorkomen aan de hand van de genomen maatregelen.

Verbetervoorstellen en tekortkomingen/fouten en de noodzaak tot het uitvoeren van herstellende maatregelen met betrekking tot tekortkomingen/fouten kunnen vanuit verschillende achtergronden en op verschillende momenten ontstaan, te weten bij:

- Directiebeoordeling
- Geconstateerde tekortkomingen/fouten die aan de orde komen wanneer er klachten zijn over de dienstverlening
- Externe klachten
- Suggesties/ideeën van medewerk(st)ers.

Ten aanzien van klachten, gemeld door onze cliënten, geldt de volgende procedure:

1. Iedere cliënt die zich daartoe gerechtigd voelt kan zowel mondeling als schriftelijk een klacht gericht tegen een medewerker van VerzuimMeesters of een derde die namens VerzuimMeesters werkzaamheden (heeft) verricht ten gunste van de betreffende cliënt indienen bij de directie van VerzuimMeesters.
2. Aan de betreffende cliënt zal onmiddellijk een bevestiging van ontvangst worden toegezonden met daarin minimaal vermeld een korte omschrijving van de betreffende klacht en de datum waarop de directie de klacht heeft ontvangen. VerzuimMeesters stuurt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst per brief en per e-mail.
3. Indien het een klacht betreft die langer dan één jaar voorafgaande aan de datum van ontvangst van de betreffende klacht heeft plaatsgevonden is VerzuimMeesters niet verplicht deze klacht alsnog in behandeling te nemen. Indien wordt besloten de klacht niet in behandeling te nemen zal de cliënt daarvan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte worden gebracht, dit binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de betreffende klacht.

4. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van VerzuimMeesters.
5. Indien noodzakelijk voor afhandeling c.q. behandeling van de klacht bestaat er de mogelijkheid tot het horen van zowel de cliënt als de medewerk(st)er c.q. derde waarop de klacht betrekking heeft. Het horen van beide partijen zal geschieden door een directeur van VerzuimMeesters. Hiervan zullen schriftelijke verslagen worden opgesteld en deze zullen aan partijen worden toegezonden.
6. De directie streeft er naar klachten binnen een termijn van vier weken na ontvangst te hebben afgehandeld. Iedere cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het klachtenonderzoek en van de eventuele maatregelen die zullen worden getroffen om de betreffende klacht te verhelpen en eventuele toekomstige gelijksoortige klachten te voorkomen. De klacht wordt niet behandeld door de persoon wiens handelen de klacht betreft. De melder van de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld van de manier waarop getracht gaat worden de klacht op te lossen.
7. Alle binnengekomen klachten zullen worden geregistreerd en gedocumenteerd. Daarnaast zullen alle klachten anoniem periodiek worden besproken in interne overlegsituaties om gelijksoortige klachten in de toekomst voor te zijn en de dienstverlening van VerzuimMeesters te optimaliseren.
8. Mocht een klacht naar de mening van de cliënt niet naar behoren zijn afgehandeld, dan zal de directie van VerzuimMeesters de cliënt uitnodigen voor een persoonlijk gesprek. Mocht dat voor cliënt niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan zal VerzuimMeesters cliënt wijzen op mogelijkheden om onafhankelijke derden voor beoordeling van de klacht in te schakelen c.q. daartoe de reguliere rechtsgang te volgen of de klager wijzen op de mogelijkheid zich te wenden tot de OVAL-klachtregeling.