

Klachtenprocedure

In dit document omschrijven we de klachtenprocedure die betrekking heeft op klachten van werkgevers waarmee Waarborg een overeenkomst heeft afgesloten en hun medewerkers (hierna te noemen klant). Wij volgen deze procedure om een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten te garanderen.

Het doel van de procedure is het vastleggen van klachten, het concreet afhandelen ervan en, wanneer nodig, het nemen van corrigerende maatregelen.

Definitie klacht

Er is sprake van een klacht wanneer een klant onvrede uit. Wij nemen klachten uiterst serieus en nemen deze direct in behandeling. Wij zullen er alles aan doen om de klacht binnen redelijke termijn te behandelen en op te lossen, of om duidelijkheid te verschaffen.

Wij streven ernaar een klacht binnen vier weken te behandelen. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke functionaris binnen Waarborg en daarnaast besproken met de directie. De functionaris die de klacht in behandeling neemt is de 'klachtenverantwoordelijke'. Deze taak mag niet worden vervuld door degene op wie de klacht van toepassing is.

Procedurebeschrijving

Formeel gezien wordt elke schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klant tegen inzetbaarheidsadviseurs, artsen of andere betrokkenen van de verzuimbegeleiding, die geen betrekking heeft op het advies van de begeleiding, als een klacht gezien. De partij binnen Waarborg tegen wie er een klacht is ingediend noemen we hierna betrokkene.

In het geval van een klacht door een klant over de dienstverlening van een betrokkene binnen Waarborg, zal deze klacht met onderbouwing worden gestuurd naar het e-mailadres: info@waarborgarbo.nl.

Bij binnenkomst van de klacht worden de volgende stappen doorlopen:

1. De klacht wordt direct onder de aandacht gebracht bij de directie.
2. Er wordt een klachtenverantwoordelijke aangesteld. De klacht mag in geen geval worden behandeld door de betrokkene op wie de klacht van toepassing is.
3. De klachtenverantwoordelijke zal de klacht registreren en daarna afhandelen. De klacht zal in het klachtenregister en managementsysteem worden opgenomen.
4. De klant ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
5. Na ontvangst van de klacht zal er een gesprek plaatsvinden met de betrokkene binnen Waarborg en wordt deze op de hoogte gesteld met uitleg en toelichting.
6. Klachten worden binnen vier weken afgehandeld. Lukt dit niet, dan wordt dit met opgave van redenen aan de klant gecommuniceerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken waarbinnen de klacht afgehandeld moet zijn.

De volgende gegevens worden in ieder geval opgeslagen in het klachtenregister:

- Naam klant
- Bedrijf klant
- Inhoud klacht
- Datum ontvangst van de klacht
- Naam van betrokkene binnen Waarborg
- De terugkoppeling
- Datum afhandeling

Onvrede na afwikkeling

Wanneer de klant ontevreden is over de afhandeling van de klacht, dan zal deze opnieuw in behandeling worden genomen na een schriftelijk verzoek. De klant wordt in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven. Als er geen oplossing gevonden wordt, is er de mogelijkheid om door Waarborg externe hulp in te schakelen via een geschilleninstantie (Oval).

Uitzonderingen

In de volgende situaties is de klachtenprocedure niet van toepassing:

- Vragen of onduidelijkheden rondom facturatie kunnen worden gesteld per mail via facturatie@waarborgarbo.nl.
- Bij onvrede over een medisch oordeel van de bedrijfsarts kan er een deskundigenoordeel worden aangevraagd bij het UWV. Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover kun je lezen op de website van het UWV.
- Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door de rechtbank, dan wordt deze niet binnen Waarborg behandeld.
- Wanneer er sprake is van een opsporingsverzoek, onderzoek of vervolging door de Officier van Justitie, dan wordt deze klacht niet binnen Waarborg behandeld.