

Klachtenregeling VerzuimPartners BV

Artikel 1. Definities

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. *VerzuimPartners BV*: VerzuimPartners BV, gevestigd te Ameide;
 - b. *Klacht*: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) VerzuimPartners BV.
 - c. *Medewerker*: eenieder die onder verantwoordelijkheid van VerzuimPartners BV werkzaamheden verricht voor VerzuimPartners BV, ongeacht of hij in dienst is van VerzuimPartners BV of anderszins werkzaam is voor VerzuimPartners BV;
 - d. *Klager*: diegene die een klacht indient bij VerzuimPartners BV.

Artikel 2. Informeren klachtenregeling

1. Klanten van VerzuimPartners BV kunnen de klachtenregeling opvragen via de website verzuimpartners.nl.
2. Medewerkers van VerzuimPartners BV kunnen de klachtenregeling raadplegen in het personeelshandboek van VerzuimPartners BV of via de website verzuimpartners.nl.

Artikel 3. Bevoegdheid tot indienen klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop VerzuimPartners BV of één van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij VerzuimPartners BV.
2. Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.
3. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van VerzuimPartners BV, voor zover deze gedraging aan VerzuimPartners BV kan worden toegerekend.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4. Wijze van indienen klacht

1. Klager dient zijn klacht elektronisch; naar het e-mailadres: info@verzuimpartners.nl of per post; Aaksterveld 2, 4233 GC Ameide, aan VerzuimPartners BV te zenden.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
 - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
 - b. datum van het ontstaan van de klacht;
 - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht
3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5. Onafhankelijkheid

1. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht een betrekking heeft.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door VerzuimPartners BV op de hoogte gesteld van de ontvangst daarvan.

Artikel 7. Klacht niet in behandeling nemen

1. VerzuimPartners BV is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan het in artikel 3 bepaalde;
 - b. VerzuimPartners BV niet het onderwerp van de klacht is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar of beroep bij het dagelijks bestuur van VerzuimPartners BV kan indienen of had kunnen indienen;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door VerzuimPartners BV van op de hoogte gesteld.

Artikel 8. Gelegenheid tot horen

1. VerzuimPartners BV kan besluiten dat zij de klager in de gelegenheid stelt de klacht mondeling toe te lichten.
2. Indien VerzuimPartners BV over gaat tot het horen van klager zal VerzuimPartners BV daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door VerzuimPartners BV aan de klager worden gezonden.

Artikel 9. Termijnen

1. VerzuimPartners BV zal klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van diens klacht. VerzuimPartners BV is bevoegd deze termijn één of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.

Artikel 10. Afhandeling klacht

1. VerzuimPartners BV stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht.
2. VerzuimPartners BV stelt klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen de afhandeling van de klacht, het oordeel van VerzuimPartners BV en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij het dagelijks bestuur van VerzuimPartners BV.
4. Zodra VerzuimPartners BV klager in diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

Artikel 11. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement

1. Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door VerzuimPartners BV.

3. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van VerzuimPartners BV.

Artikel 12. Verwijzing Blik op Werk

1. Klachten met betrekking tot het Blik op Werk tevredenheidsonderzoek dienen afgehandeld te worden via de klachtenlijn van Blik op Werk.
2. Klanten kunnen de klachtenlijn van Blik op Werk raadplegen via de website blikopwerk.nl

Artikel 13. Onafhankelijke mediator

1. Indieners van klachten die van mening zijn dat hun klacht niet afdoende dan wel niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld, hebben de mogelijkheid 'in beroep te gaan'.
2. VerzuimPartners BV zal in bovenstaande gevallen een onafhankelijke mediator inschakelen.