



Wish it, Dream it, Do it and Enjoy it!

KLACHTENREGLEMENT YourBIZZ

U wilt een klacht indienen?

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de wijze waarop u behandeld bent door een medewerker van YourBIZZ of u vindt dat wij u onvolledig of onjuist geïnformeerd hebben? Ook kunt u als werkgever bijvoorbeeld ontevreden zijn over de dienstverlening van YourBIZZ. Hierover kunt u dan een klacht indienen. De procedure voor het indienen van uw klacht en de afhandeling van uw klacht door YourBIZZ staat hieronder beschreven. YourBIZZ garandeert u dat uw klacht serieus wordt genomen. YourBIZZ zal uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Van klachten kunnen we leren. Daarom is dit klachtenreglement opgesteld. Doelen zijn:

- Aandacht geven aan de onvrede van de cliënt of opdrachtgever,
- Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- Het wegnemen van de oorzaken,
- Het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie van een klacht

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met YourBIZZ die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij YourBIZZ weggenomen kunnen worden, zien we als een klacht.

Rechten

Als indiener van de klacht hebt u de volgende rechten:

- Een reactie op uw klacht binnen twee weken,
- Een reactie op uw klacht binnen 4 weken indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen,
- Vlotte afhandeling van uw klacht (binnen zes weken),
- De mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst van de klachtafhandeling,

Plichten

Vereisten voor het indienen van een klacht door een cliënt

- U dient een omschrijving te geven van de gedragingen/gebeurtenissen van uw klacht,
- U dient uw naam en adres te vermelden,
- U dient aan te geven welke personen er betrokken waren bij de gebeurtenissen van uw klacht,
- U dient de datum of de periode te vermelden van de gebeurtenissen van uw klacht.

Vereisten voor het indienen van een klacht door een werkgever/opdrachtgever

- U dient de naam van uw bedrijf te vermelden,
- U dient uw aansluitnummer en vestigingsplaats te vermelden,
- U dient de naam en telefoonnummer van de desbetreffende medewerker YourBIZZ te vermelden,
- U dient een omschrijving te geven van de gedragingen/gebeurtenissen van uw klacht,
- U dient de datum of de periode te vermelden van de gebeurtenissen van uw klacht.

Klachtenprocedure

Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe YourBIZZ omgaat met klachten van zowel cliënten als opdrachtgevers.

1. Ontvangst en registratie van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling bekendgemaakt worden aan een medewerker van YourBIZZ. De ontvanger registreert de klacht in het elektronische klachtenbeheersysteem van YourBIZZ; daarna brengt de ontvanger de klachtenbehandelaar op de hoogte van de klacht. Een eventuele schriftelijke klacht wordt aan de klachtbehandelaar overhandigd.

2. Bevestiging

De klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden),
- De verdere afhandeling van de klacht en
- De termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de indiener binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld. Een klacht dient binnen zes weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Deze termijn kan na instemming van de indiener een keer met vier weken worden verlengd.

3. Onderzoek

De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken YourBIZZ-medewerker(s). De klachtbehandelaar legt de reactie van betrokkene schriftelijk vast in een rapportage en laat betrokkene en klager zich akkoord verklaren met de omschrijving. De klachtbehandelaar informeert betrokkene en klager over de verdere afhandeling.

4. Corrigerende maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij/zij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zal worden aan de klager. De klachtbehandelaar informeert de klager over het aanbod. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in het rapport. De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager.

5. Verslaglegging

De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en de Directie van YourBIZZ, uiterlijk binnen twee weken na het afhandelen van de klacht. De klant wordt gevraagd schriftelijk (handtekening) of per email akkoord te gaan met de inhoud van het rapport.

6. Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtenbeheersysteem.

7. Evaluatie

Op basis van de verslaglegging analyseert De Directie van YourBIZZ analyseert elk jaar de klachten, zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen

hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

8. Geen behandeling klacht

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Al meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een medewerker van YourBIZZ, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
- Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- Het handelen of nalaten van een medewerker van YourBIZZ betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- Ten aanzien van het handelen of nalaten van de medewerker van YourBIZZ een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- De klager naar het oordeel van de klachtbehandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.

9. Beroep

Mocht de klacht van een cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld, heeft de betrokkene de volgende mogelijkheden: De betrokkene kan zich tot de Opdrachtgever van zijn of haar re-integratietraject (dit kan bijvoorbeeld zijn het UWV) wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de verantwoordelijke. Dit dient te geschieden binnen een termijn van acht weken na ontvangst van het antwoord van de verantwoordelijke of, indien de verantwoordelijke niet binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, binnen acht weken na afloop van die termijn. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid een beroep te doen op de rechter waarvoor dezelfde termijn geldt als voor het inschakelen van de Opdrachtgever.

Overgang- en Slotbepalingen

Wijziging van het reglement

Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de Directie van YourBIZZ. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt.

Inwerkingtreding

Dit reglement is per 1 september 2016 in werking getreden en bij YourBIZZ in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Bent u toch nog niet tevreden?

Indien u het niet eens bent met het besluit of niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door YourBIZZ kunt u contact opnemen met UWV of de Nationale Ombudsman.

G.M. Filé
Directeur YourBIZZ

