

Klachtenreglement

Klachtenreglement Praktica Uitzendgroep B.V.

Algemeen

Als een opdrachtgever (inlener), uitzendkracht of andere betrokken partij het niet eens is met de wijze waarop hij/zij is behandeld, of met de wijze waarop een beslissing tot stand is gekomen, kan hij/zij een klacht indienen.

Praktica Uitzendgroep hanteert hiervoor het navolgende klachtenreglement.

Definities

Opdrachtgever: Iedere natuurlijke- of rechtspersoon, die zich door tussenkomst van een uitzendonderneming voorziet van uitzend- en/of payrollkrachten.

Uitzendonderneming: De partij, Praktica BV, die aan een inlener uitzend- en/of payrollkrachten ter beschikking stelt voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van deze inlener.

Uitzendkracht: Iedere natuurlijke persoon die door tussenkomst van een uitzendonderneming werkzaamheden verricht of gaat verrichten ten behoeve van een inlener. Met uitzendkracht wordt tevens payrollkracht bedoeld.

Bovenstaande definities worden gezamenlijk ook wel genoemd als 'partij' of 'partijen'.

1. Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan; iedere uiting van ongenoegen over de begeleiding of afhandeling door één of meerdere genoemde partijen waarover opheldering dient te komen. Middels dit reglement biedt uitzendonderneming een middel om iets te ondernemen tegen het optreden of handelen van één der partijen.

In het kader van een klacht valt o.a. te denken aan:

- Onheus optreden of bejegening door één der partijen;
- Schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend;
- Falende voorlichting of communicatie;
- Manco's in de serviceverlening in het algemeen

2. Indienen en administratieve verwerking

2.1. Een klacht moet bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij uitzendonderneming.

2.2. Een klacht mag mondeling op informele wijze worden afgedaan. Hiervan is echter alleen sprake als de klager tijdens een mondeling contact aangeeft dat de klacht tot tevredenheid is afgewikkeld. De medewerker (uitzendonderneming) legt dit contact in het dossier vast.

2.3. Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van uitzendonderneming.

2.4. De klager wordt binnen 5 dagen na ontvangen schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Hierin staat vermeld:

- De datum waarop de gedragingen/uitingen waarop de klacht betrekking heeft of hebben plaatsgevonden;
- De datum van ontvangst klacht;
- De behandelaar van de klacht;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- De uitkomst van de klacht (of plan van aanpak);
- De termijn waarbinnen de begeleiding van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.

2.5. Indien de klacht specifiek gericht is tegen het handelen of nalaten van een bepaalde medewerker binnen de uitzendonderneming, dan is die betrokken medewerker nooit te behandelaar van de klacht. Deze betrokken medewerker wordt wel direct van de klacht op de hoogte gesteld.

3. Inzien stukken en horen partijen

3.1. De klager en, voor zover van toepassing, de medewerker waarop de klacht is gericht worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

3.2. De klager kan op eigen verzoek of op verzoek van één der partijen zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoor procedure wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast.

3.3. Van het horen wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen.

3.4. De klager heeft tijdens de begeleiding van zijn/haar klacht recht op inzage van zijn dossier. Eveneens vallen de dossiers die in het kader van de klachtenbegeleiding worden aangelegd, onder de bescherming van de genoemde privacyreglementen.

3.5. Het initiatief voor het horen kan zowel van klager als van uitzendonderneming uitgaan.

3.6. Voor de inhoud van het verslag is uitzendonderneming verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken kunnen afzonderlijk bij brief worden bevestigd. Klager heeft inzagerecht en kan hierdoor het verslag inzien, indien gewenst.

4. Termijnen

Uitzendonderneming hanteert een termijn van 6 weken voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht.

5. Afhandeling

5.1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en, indien van toepassing, de medewerker over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot ongenoegen van klager in een mondeling contact wordt opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening in het dossier van de medewerker en de klager.

5.2. De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave op de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals uitzendonderneming deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht

5.3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden, dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

5.4. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de in behandeling nemer van de klacht verantwoording voor het nemen van actie.

5.5. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:

- De klacht gaat over een gedraging die eerder onderwerp van klachtbehandeling is geweest;
- De klacht gaat over een gedraging die langer dan 1 jaar voor de indiening heeft plaatsgevonden;
- De klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

5.6. In het algemeen zal een klachtbegeleiding moeten eindigen met het oordeel 'gegrond' of 'ongegrond'. De beoordeling van een klacht kan niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. Te denken valt aan:

- Een voortvarende en correcte behandeling en een actieve informatieverstrekking;
- Zorgvuldigheid, waaronder in de voorzieningen van uitzendonderneming (bijvoorbeeld een goede toegankelijkheid) en voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- Zorgvuldigheid in de houding en het gedrag van de medewerkers.

5.7. Indien een klacht gegrond is verklaard en er feitelijk in het betrokken geval wat te doen valt aan de gegrond verklaarde klacht, dient de contactpersoon er tegelijk zorg voor te dragen dat er actie ondernomen wordt voor die feitelijke afweking.

6. Registratie

Uitzendonderneming registreert al haar klachten op datum van binnenkomst. Periodiek vindt er door directie en/of management inzage plaats in de aard van de klachten waarop vervolgens eventuele acties ten behoeve van kwaliteitsverbetering zullen volgen.