



ABBINK
Personeelsdiensten

KLACHTENREGELING ABBINK PERSONEELSDIENSTEN

KLACHTENREGELING ABBINK PERSONEELSDIENSTEN

1. Begripsbepalingen

Klachten	Een schriftelijke uitleg van ontevredenheid die voortvloeit uit een relatie tussen Abbink Personeelsdiensten en klant en/of tussen personen en Abbink Personeelsdiensten
Klager	Klant of opdrachtgever van Abbink Personeelsdiensten of werkgever van een klant die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Abbink Personeelsdiensten of iemand die in opdracht van / op verzoek van één van beiden werkzaamheden verricht
Directeur	De directeur van Abbink Personeelsdiensten
Manager	De verantwoordelijk manager over het team consultants die de reïntegratietrajecten uitvoeren
Klant	Iemand die in het kader van de re-integratie een traject volgt bij Abbink Personeelsdiensten
Aangeklaagde	Abbink Personeelsdiensten, een medewerker van Abbink Personeelsdiensten of de directie van Abbink Personeelsdiensten, dan wel een derde die in opdracht van Abbink Personeelsdiensten activiteiten t.b.v. van de klant verricht
Commissie	De (klachten)commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Abbink Personeelsdiensten en omtrent deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daaruit samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de directeur
Coördinator	Deze draagt zorg voor registratie van de klacht, het contact met de klager en het bijeenroepen van de klachtencommissie

2. Doelstelling en uitgangspunt klachtenregeling

De doelstelling van deze klachtenregeling is het tijdig e naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Abbink Personeelsdiensten verantwoordelijk (dan wel een derde die in opdracht van Abbink Personeelsdiensten activiteiten in het kader van het reïntegratietraject verricht) is voor (het ontstaan van) de klacht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het besteden van aandacht aan de klager
- Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen daarvan
- Voor zover van toepassing, het doe van aanbevelingen t.o.v. de te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

3. Samestelling, instelling, zittingsduur, stemrecht en benoeming van de klachtencommissie

3.1. De klachtencommissie bestaat uit:

- Een onafhankelijke voorzitter
- Een vertegenwoordiger van Abbink Personeelsdiensten, de heer A.M. Abbink
- Een onafhankelijke lid

3.2. De instelling van de klachtencommissie vindt plaats op initiatief van de directeur

3.3. De zittingsduur van de leden van de klachtencommissie is behoudens tussentijdse aftreding een periode van 4 jaar.

3.4. De leden treden, na beëindiging van de zittingsduur tegelijkertijd af. Zij blijven hun waarnemen, totdat een benoeming heeft plaats gevonden.

3.5. Het lid van de klachtencommissie dat ter vervulling van een tussentijds opgevallen plaats wordt benoemd, treedt af na het verstrijken van de periode waarvoor de voorganger was benoemd.

3.6. Het stemrecht is voorbehouden aan de onafhankelijke voorzitter, de vertegenwoordiger vanuit Abbink Personeelsdiensten en het onafhankelijk lid.

3.7. De klachtencommissie adviseert de directeur. In overleg met de twee leden wordt een onafhankelijk lid gekozen. De leden kiezen uit hun midden een voorzitter.

3.8. Indien gewenst neemt de directeur, zonder stemrecht, deel aan de vergaderingen van de klachtencommissie.

3.9. Directeur benoemt de voorgestelde leden en de onafhankelijk voorzitter.

4. Vergaderingen en vergaderorde

4.1. De klachtencommissie vergadert als de aard van de klacht en / of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven.

4.2. De vergaderingen zijn niet openbaar. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt.

4.3. De agenda wordt tenminste één week voor de vergadering aan de voorzitter en de leden aangeboden.

4.4. De klachtencommissie mag niet besluiten, indien niet alle stemhebbende leden (of hun plaatsvervanger) aanwezig zijn.

4.5. De voorzitter heeft een adviserende functie

5 Indienen van klachten

5.2 De natuurlijke personen en rechtspersonen als bedoeld in artikel 1, die als klager ingevolge deze klachtenregeling kunnen worden beschouwd zijn:

- Klanten in reïntegratietrajecten bij Abbink Personeelsdiensten
- Andere direct bij Abbink Personeelsdiensten betrokken personen voor zover het gaat om klachten in de relationele of rechtspositionele sfeer

5.3 Klachten worden per brief ingediend bij de directeur.

- De schriftelijke klacht dient een minimaal aantal gegevens te bevatten, te weten: datum, naam klager, adres, reden van indiening klacht, tegen wie de klacht gericht is en de handtekening van de klager.
- Ontbreken relevante gegevens dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld, deze binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directeur, alsnog aan te vullen. Gebeurt dit niet (tijdig) dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- Klachten moeten binnen één jaar, nadat datgene zich heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft, zijn ingediend.

5.4 De directeur ontvangt alle binnengekomen brieven. Na controle op volledigheid wordt de volgende actie ondernomen: Binnen 5 werkdagen wordt een ontvangstbevestiging met daarin vermeld de routing en afhandelingstermijnen van de klacht aan de klager gezonden.

5.5 Klachten worden niet in behandeling genomen, dan wel niet verder behandeld, indien de klacht:

- Anoniem is
- Al eerder door de klachtencommissie in behandeling is genomen
- Ten tijde van de indiening mede aanleiding is (geweest) voor de werkgever om een procedure, aanhangig te maken bij rechterlijke instantie
- Door het kenbaar maken van een voornemen tot het instellen van een procedure, dan wel door het instellen van een procedure aan het oordeel van enige rechterlijke instantie onderworpen gaat
- Is ingediend, nadat van dit artikel bedoelde termijn is verstreken. Indien de klacht op grond van bepaalde niet verder in behandeling genomen wordt, ontvangt de klager daarvan zo spoedig mogelijk bericht onder vermelding van de reden.
- Klachten die betrekking hebben op gedragingen en / of uitingen die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden worden niet in behandeling genomen.

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

6.1 Onderzoeken van – beslissing tot – de klacht

Uitgangspunt is dat de oplossing van de klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan. Binnen 3 weken na verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager moet de klacht behandeld zijn. Dit houdt in:

- De directeur neemt de klacht in onderzoek. De betrokken medewerker wordt gehoord, de klager wordt gehoord indien de klager dit wenst.
- De resultaten hiervan worden vastgelegd in een standaard rapportage, die wordt voorzien van een conclusie, advies, alsmede eventuele maatregelen die naar aanleiding van de conclusie ondernomen zijn of ondernomen zullen worden en een concept antwoordbrief aan klager.
- De rapportage wordt aan alle bij de klacht betrokkenen toegezonden.

6.2 Behandeling klacht door de klachtencommissie

Klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen indien de klacht niet in eerste instantie ter oplossing aan de directeur is voorgelegd.

Als de klager binnen twee weken na dagtekening van de antwoordbrief kenbaar maakt niet akkoord te gaan met de afhandeling van zijn klacht tot dusverre, dan zal de klacht in aanmerking komen voor behandeling door de klachtencommissie:

- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en daarin aangegeven het tijdsplan van de afhandeling door de klachtencommissie.
- De directeur controleert of alle relevante informatie beschikbaar is en vult deze zo nodig aan ter voorbereiding op de commissievergadering.
- De klachtencommissie of een door de commissie afgevaardigde deelnemer aan de commissievergadering wordt, indien de commissie dit nodig acht, in de gelegenheid gesteld klager of medewerker van Abbink Personeelsdiensten te horen.
- De klachtencommissie bepaalt op grond van alle relevante informatie haar standpunt en komt tot een advies aan de directeur.
- De directeur neemt, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie, een definitieve beslissing op de klacht. Indien deze beslissing afwijkt van het standpunt van de klachtencommissie, dan zal de directeur de klachtencommissie laten weten dat en waarom zij is afgeweken van het advies van de commissie.

7 Klachtenregistratie

Ingekomen klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag van Abbink Personeelsdiensten naar:

- Aantal klachten
- Onderwerp van de klacht – aard van de klacht
- Wijze van afdoening
- N.a.v. de klacht getroffen maatregelen

8 Slotbepalingen

De klachtencommissie brengt jaarlijks (indien aan de orde) schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur van Abbink Personeelsdiensten.

8.1 De afhandeling van de klacht door de directeur dient zoveel mogelijk te geschieden binnen een termijn van 3 weken na registratie van de klacht.

8.2 De afhandeling van een klacht door de klachtencommissie dient zoveel mogelijk te geschieden binnen 3 weken nadat punt 8.1. is afgerond.

8.3 De totale procedure dient binnen 6 weken te zijn afgerond.

8.4 Bij een geschil over de toepassing van de klachtenregeling en ingeval waarin deze niet of niet voldoende voorziet, beslist de directeur.

8.5 Klager heeft altijd het recht om zijn klacht aanhangig te maken bij een bevoegd rechter als klager niet eens is met de beslissing van de geschillencommissie.