

Klachten reglement

Versie 2013.1



Atlasverzuim.nl

Klachtenreglement Atlasverzuim.nl

Inleiding

Atlasverzuim.nl streeft naar een dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen.

Hoewel Atlasverzuim.nl er alles aan doet om een traject naar ieders tevredenheid te begeleiden, is het toch mogelijk dat een werkgever of medewerker een keer niet tevreden is over het verloop. Vaak zal dat intern opgelost kunnen worden, echter willen wij u het recht om een klacht in te dienen niet ontnemen.

Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten.

Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Artikel 1. Algemene en Begripsbepalingen

1.1. Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) daaraan toekent.

1.2. Persoonsgegevens

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.3. Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling of geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

1.4 Klacht

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid over de activiteiten van Atlasverzuim.nl of een van haar medewerkers.

1.5 Klachtenverantwoordelijke

Degene die verantwoordelijke is voor de afhandeling van de klacht (de directie van Atlasverzuim.nl)

1.6. Klager

Degene die een klacht indient.

1.7. Medewerker

Alle personen, werkzaam in de organisatie van Atlasverzuim.nl of gelieerde onderneming.

1.8. Opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Atlasverzuim.nl een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.9. Client

Een natuurlijke of rechtspersoon waarvoor Atlasverzuim.nl een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.

1.10. Derden

Betrokkene welke niet in dienst zijn Atlasverzuim.nl maar wel tot het re-integratieproces behorende werkzaamheden uitvoeren, zoals arbo artsen, arbeidsdeskundige en BIG geregistreerde etc. in opdracht van Atlasverzuim.nl

1.11. Directie

De directie van Atlas Verzuim BV hierna te noemen Atlasverzuim.nl

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

2.1. Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere schriftelijk uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Atlasverzuim.nl of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Atlasverzuim.nl werkzaamheden ten behoeve van klanten van Atlasverzuim.nl verrichten.

2.2. Niet als klacht in het kader van dit reglement worden aangemerkt;

2.2.a. Klachten welke betrekking heb op algemeen (wettelijk beleid) beleid;

2.2.b. Klachten welke anoniem worden ontvangen;

2.2.c. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden;

2.2.d. Klachten welke betrekking hebben op bindende beleidsregels en voorschriften;

2.2.e. Klachten welke betrekking hebben op een beslissing van het UWV.

Artikel 3. Indienen van een klacht

3.1. Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de directie van Atlasverzuim.nl

3.2. Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u via ons kunt opvragen.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën.

We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen;

- ✓ Uw naam, adres en woonplaats;
- ✓ Een eventueel referentienummer en/of offertenummer c.q. polisnummer ;
- ✓ De datum waarop u uw brief verstuurd;
- ✓ Een beschrijving van uw klacht ;
- ✓ De datum of periode in welke de gedraging of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- ✓ Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

4.1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd.

Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:

- ✓ de datum van ontvangst van de klacht;
- ✓ een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden;
- ✓ een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- ✓ de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
- ✓ een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
- ✓ de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden;
- ✓ een papieren exemplaar van het klachtenreglement

Artikel 5. Behandeling klacht

5.1. Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is, de klachtenverantwoordelijke en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld.

5.2. Wij streven er naar om dit binnen 6 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover een schriftelijk bericht.

5.3. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

5.4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, 'zie artikel 2.2.' dan ontvangt de klager binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging, met reden van het niet in behandeling nemen.

5.5. Atlasverzuim.nl of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, kan zich laten bijstaan door een externe adviseur.

Artikel 6. Reactie op uw klacht

6.1. U ontvangt binnen 6 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

6.2. De beslissing op de klacht bevat

- ✓ een weergave van de klacht;
- ✓ een weergave van de feiten zoals Atlasverzuim.nl deze ziet;
- ✓ een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- ✓ een oordeel over de klacht;
- ✓ eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

6.3. Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

Artikel 7. Horen van klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

7.1. De klager wordt op zijn/haar verzoek inde gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

7.2. Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.

7.3. De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

7.4. Van de toelichting van zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

Artikel 8. Administratie

Van iedere klacht en het verloop wordt een apart dossier aangelegd, waarop het privacyreglement van Atlasverzuim.nl van toepassing zal zijn.

Artikel 9. Toezicht en beheer

Binnen Atlasverzuim.nl ziet de directie toe op de naleving van de klachtenprocedure, de directie is ook degene die het klachtendossier beheert.

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

Artikel 10. Belangrijke adressen

Uw brief (of e-mail) voor Atlasverzuim.nl.nl kunt u sturen naar:

Atlasverzuim.nl

T.a.v. de directie

Mathildastraat 48

4901 HC OOSTERHOUT

info@Atlasverzuim.nl.nl

Als u niet tevreden bent over UWV kunt u een [klacht indienen](#). U kunt hiervoor bellen met het Klachtenbureau van UWV, via 0900 – 898 25 25 (lokaal tarief). U kunt ook een brief sturen naar:

UWV

Klachtenbureau

Postbus 58071

1040 HB Amsterdam

Klachtenformulier



Indien u een klacht heeft over Atlasverzuim.nl.nl die u schriftelijk kenbaar wenst te maken kunt u gebruik maken van dit formulier, en deze te verzenden naar,

Atlasverzuim.nl.nl, Mathildastraat 48, 4901 HC Oosterhout

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen wij u naar ons klachtenreglement en procedure.

Naam	
Adres	
Postcode en Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mail	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven,

- ✓ Uw naam, adres en woonplaats;
- ✓ Een eventueel referentienummer en/of offertenummer c.q. polisnummer ;
- ✓ De datum waarop u uw brief verstuurd;
- ✓ Een beschrijving van uw klacht ;
- ✓ De datum of periode in welke de gedraging of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- ✓ Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Beschrijving van uw klacht:

Datum of periode:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht,
Zo ja, naam medewerker

Datum:

Handtekening: