

Onderwerp KLACHTENREGLEMENT 100 PRESENT VERZUIMMANAGEMENT
pagina 1

Inleiding

U mag ervan uitgaan dat wij als Verzuimmanagement dienstverlener ons vak zo goed mogelijk uitoefenen.

Hebt u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de persoon waar u een klacht over heeft of, als u dat prettiger vindt, met een andere collega van 100 Present. Wij zijn altijd bereid om hiervoor tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken.

Bij 100 Present is de klachtenfunctionaris te bereiken per mail: info@100Present.nl t.a.v. de directie.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie en de klachtenprocedures. De afhandeling doet de directie. Indien u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen naar het gesprek of vragen om een onafhankelijke bemiddelaar. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief.

100 Present maakt gebruik van de Uniforme Klachtregeling Arbodiensten. Bij het laatste worden de klachten schriftelijk vastgelegd en vindt hoor en wederhoor plaats. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van 100 Present en het te voeren beleid. Klachtenregistratie houdt in dat een klacht mondeling wordt afgehandeld en de klacht geregistreerd wordt in het klachtenregister. Regelmatig toetst 100 Present dit register en baseert mede op basis van deze gegevens haar beleid.

Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure.

Artikel 1. Definities

In de klachtenregeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk (bijvoorbeeld het klachtenformulier) van een natuurlijke of rechtspersoon, waarin sprake is van één van de volgende aspecten:

- Ongenoegen over de behandeling van en/of uitlatingen van een medewerker van 100 Present dan wel een door 100 Present ingeschakelde derde;
- Ongenoegen over gehanteerde procedures door een medewerker van 100 Present;
- Ongenoegen over inhoudelijke beoordeling door een medewerker van 100 Present.

In deze regeling wordt verstaan onder de verantwoordelijke leidinggevende: de leidinggevende onder wiens verantwoordelijkheid de medewerker valt tegen wie de klacht gericht is.

Onderwerp **KLACHTENREGLEMENT 100 PRESENT VERZUIMMANAGEMENT**
pagina 2

[Artikel 2. Voorwaarden](#)

Iedere belanghebbende binnen een door 100 Present uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen. De klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend. 100 Present heeft een formulier opgesteld voor het ondersteunen van de indiening van klachten. De klachtenfunctionaris van 100 Present ontvangt de klacht. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd, met inachtneming van artikel 4.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de klager;
- De dagtekening van indiening van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht:
- De gedragingen
- Uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt alsmede de datum
- Uitlatingen en/of handelingen waarop de klacht betrekking heeft/hebben plaatsgevonden;
- De persoon of dienst waartegen de klacht is bedoeld.

[Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht](#)

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- De klacht reeds door een andere direct betrokken organisatie is/wordt behandeld, tenzij het belang van de klager met de extra behandeling is gediend;
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een half jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van 100 Present. Indien hiervan sprake is zal 100 Present de klacht doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

[Artikel 4. Klachtbehandeling](#)

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de klachtenfunctionaris. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest. Na ontvangst van de klacht zendt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de klachtenfunctionaris een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie op wie de klacht betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris legt de klacht neer bij de verantwoordelijke (Backoffice: manager backoffice en Bedrijfsarts: de staf arts). Deze stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van deze hoor en wederhoor wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Onderwerp KLACHTENREGLEMENT 100 PRESENT VERZUIMMANAGEMENT
pagina 3

De klachtenfunctionaris bewaakt dat de klacht afgehandeld wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

Van iedere klacht , wordt op basis van de Archiefwet een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Er wordt verslag gedaan van het aantal, aard en beoordeling van de ingediende klachten. Over de wijze van rapporteren aan de verantwoordelijke opdrachtgever worden afspraken gemaakt.

Doel Klachtenreglement:

Onderdeel Arbobeleid

Arbodienst of bedrijfsarts

Bij ziekteverzuim moet de begeleiding van de zieke werknemer door een bedrijfsarts (al dan niet aangesloten bij een Arbodienst) worden uitgevoerd.

Alle bedrijven met personeel zijn verplicht om zich aan te sluiten bij een gecertificeerde Arbodienst. Een uitzondering geldt wanneer het bedrijf kiest voor het invullen van de arbotaken door andere deskundigen. Het is van belang dat deze keuze gemaakt wordt in overeenstemming met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging. Er zijn veel verschillende Arbodiensten, met grote verschillen in dienstverlening en in prijs/kwaliteitsverhouding. Maak dus een zorgvuldige keuze.

Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat een medewerker een klacht heeft over een Arbodienst. Elke Arbodienst moet beschikken over een eigen klachtenregeling en werknemers wijzen op deze voorziening. Wanneer die klachtenregeling ontoereikend is of wanneer de Arbodienst niets doet met een klacht, dan kunnen werknemers gebruikmaken van de landelijk uniforme klachtenregeling Arbodiensten.