

# Klachtenreglement VerzuimConsult BV en VerzuimConsult Medisch BV

## Doelstelling

Doelstelling van dit reglement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren van afhandelen van klachten over de dienstverlening van VerzuimConsult (inclusief door derden namens VerzuimConsult uitgevoerde diensten), het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Toepassingsgebied

Het reglement is bedoeld voor alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van VerzuimConsult die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

## Inhoud van het reglement

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. VerzuimConsult BV en VerzuimConsult Medisch BV hierna te noemen als: VerzuimConsult: het leveren van dienstverlening op het gebied van arbeidsverzuim, arbeids(on)geschiktheid, re-integratie, bedrijfspitaliteit, verzuimpreventie, schadelastbeperking, coaching, scholing, training, bedrijfs- en verzekeringsgeneeskundige gezondheidszorg;
2. De directeur: de Algemeen directeur van VerzuimConsult, zijnde mevrouw G.J. Sijtsma;
3. Klager: diegene die een klacht indient en/of diens gemachtigde(n).

### **Artikel 2**

Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij de directie van VerzuimConsult over de wijze waarop VerzuimConsult, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van VerzuimConsult, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen.

### **Artikel 3**

VerzuimConsult draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

### **Artikel 4**

1. De directeur is belast met de behandeling van klachten.
2. De behandeling van klachten die één van de directieleden betreft, geschiedt door het andere directielid.

### **Artikel 5**

1. Klachten worden schriftelijke toegestuurd aan VerzuimConsult b.v., Koornbeursweg 73-7, 8442 DJ Heerenveen en/of via email kenbaar gemaakt via de navolgende e-mailadressen: [sijtsma@verzuimconsult.com](mailto:sijtsma@verzuimconsult.com).
2. bij het indienen van klachten wordt voldaan aan de volgende eisen:
  - a. Vermelding van naam, adres, telefoonnummer (indien beschikbaar) van de klager;
  - Vermelding van de datum dagtekening;
  - Korte omschrijving van de aard en inhoud van de klacht, met redenen omkleed en opgesteld in de Nederlandse taal;
  - Ondertekening door klager.
3. Meerdere klachten over een geleverd product door, dan wel contact met VerzuimConsult, worden gelijktijdig schriftelijk gepresenteerd.

## **Artikel 6**

Zodra VerzuimConsult naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder vervolgen van dit reglement.

## **Artikel 7**

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan), alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

## **Artikel 8**

1. VerzuimConsult is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien
  - a. eenduidig vaststaat dat niet VerzuimConsult maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b. het een gedraging en/of uitlating betreft die zich langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft voorgedaan;
  - c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie (of diens vervanger) is behandeld;
  - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - e. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 9**

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker kort en bondig samen.  
De klachtenbehandelaar bepaalt voorts of de klacht gegrond kan worden verklaard.
2. VerzuimConsult stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.  
Het tijdstip van de hoorzitting wordt in overleg met de klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch. Hiervan kan op verzoek worden afgeweken.
3. Van het horen (van partijen) wordt een verslag gemaakt, dat door VerzuimConsult wordt toegestuurd aan de klager, respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 12 van dit reglement. Zulks ter beoordeling van VerzuimConsult
4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. In bijzondere gevallen kan VerzuimConsult besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

## **Artikel 10**

1. VerzuimConsult handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. VerzuimConsult kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt mondeling of per email mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
2. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het

oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan VerzuimConsult. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

#### **Artikel 11**

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van VerzuimConsult te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt VerzuimConsult de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

#### **Artikel 12**

1. VerzuimConsult stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die VerzuimConsult daaraan verbindt. VerzuimConsult peilt de tevredenheid van de klager.
2. De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd in het "Klachtenregister".

#### **Artikel 13**

De klachtenafhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd in het Klachtenregister.

#### **Artikel 14**

VerzuimConsult draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over het aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of eventuele corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

#### **Artikel 15**

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Directie (of diens vervanger) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Directie (of diens vervanger) is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 16**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 17**

Onvoorziene omstandigheden. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie.

#### **Artikel 18**

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2020.