



Klachtenreglement Hondsrug Personeels Management.

Artikel 1.

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Hondsrug Personeels Management in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Hondsrug Personeels Management, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten betreffende het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Voor klachten is een e-mailadres beschikbaar: klachten@Hondsrugpm.nl.

Artikel 2.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- werkdag: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;
- week: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24:00 uur;
- maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24:00 uur;

Artikel 3.

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

Artikel 4.

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).

Artikel 5.

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de Operationeel Manager. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de tiende werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 6.

De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de Operationeel Manager waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

Artikel 7.

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de directie van Hondsrug PersoneelsManagement.

Artikel 8.

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door Hondsrug PersoneelsManagement, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van Hondsrug PersoneelsManagement) de klacht toe te lichten aan de Operationeel Manager. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Hondsrug Personeels Management aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Hondsrug Personeels Management.



Artikel 9.

Tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

Artikel 10.

Indien het in artikel 7 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager zich ook wenden tot de certificerende instelling DNV.