Klachtenreglement Werkkracht
2022

1. Werkingssfeer en doelstelling
Deze procedure is van toepassing op iedereen die gebruik maakt van de dienstverlening van Werkkracht, hierna te noemen: klager.

De doelstelling van deze klachtenprocedure is uitsluitsel bieden aan de klager met betrekking tot zijn/haar relatie met Werkkracht Ede B.V. wanneer hij/zij van oordeel is dat zijn/haar belangen door (of vanwege) een gedraging van één van de medewerkers van Werkkracht onvoldoende in acht zijn genomen.

2. Onderwerp van de klacht
Onderwerp van de klacht kan zijn een gedraging door (of vanwege) één van de medewerkers van Werkkracht t.a.v. de klager.

De klager kan een klacht indienen, wanneer hij/zij het met een gedraging niet eens is, omdat naar zijn/haar oordeel zijn belangen onredelijk worden geschaad.

3. Indienen van een klacht
De klager dient zijn/haar klacht bij voorkeur eerst te bespreken met de betreffende medewerker van Werkkracht over wiens gedraging hij/zij een klacht wil indienen.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingeleverd t.a.v. Werkkracht.

Pas als dit naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager een schriftelijke klacht indienen en deze richten aan de algemeen directeur van Werkkracht.

Adresgegevens:
Molenstraat 80F
Postbus 8016
6710 AA Ede

(Of digitaal naar het mailadres: info@werkkracht.nl).

De schriftelijke klacht die ingediend wordt gericht aan de algemeen directeur van Werkkracht bevat ten minste:
– de naam en het adres van de indiener;
– de dagtekening;
– een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
– de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft;
– een ondertekening van de indiener

Onafhankelijkheid en transparantie bij klachten wordt gegarandeerd.

Indien het een klacht over het handelen van de algemeen directeur zelf betreft, dan zal de klacht door de Algemene vergadering van Aandeelhouders behandeld worden. De procedure van het indienen van de klacht blijft echter hetzelfde.

4. Werkwijze
Na ontvangst van een klacht ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van Werkkracht.

Indien er bij de klager, na een uitwisseling over de klacht met de betreffende medewerker van Werkkracht, onvoldoende tevredenheid is, dient deze klacht door de klager te worden gemeld bij de algemeen directeur van Werkkracht dit binnen een termijn van twee weken.

De klacht wordt door de algemeen directeur van Werkkracht in principe binnen vier weken afgehandeld. Mocht afhandeling binnen deze termijn om gegronde redenen niet mogelijk zijn dan wordt de klager hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Verdaging is mogelijk voor maximaal zes weken.

De klager wordt in de mogelijkheid gesteld om gehoord te worden.

De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.

5. Preventieve maatregelen
Werkkracht bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Rapportage
Werkkracht draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Het MT van Werkkracht analyseert elk kwartaal de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Het MT beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie
Werkkracht evalueert ten minste jaarlijks het klachtenmanagementsysteem.