

Klachtenregeling Wings Business Care BV

Conform Klachtenregeling OVAL 2012

Het klachtenreglement

Artikel 1. Definities

- 1.1 Doel van deze klachtenregeling is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.
- 1.2 Een klacht is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende over de dienstverlening van Wings Business Care BV in het algemeen of over het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Wings Business Care BV of door deze ingeschakelde derden, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.
- 1.3 De klachtafhandelaar is degene die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling en is in ieder geval niet direct betrokken geweest bij de aanleiding tot de klacht.
- 1.4 Een werkdag is een dag niet zijnde een zaterdag of zondag of een in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag.
- 1.5 Een week is een periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24:00 uur.
- 1.6 Een maand is een periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24:00 uur.

Artikel 2. Indienen van een klacht

- 2.1 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).
- 2.2 Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op of bij het daarvoor bestemde klachtenformulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling). Bij voorkeur wordt de klacht schriftelijk (per brief of email) ingediend, zodat geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan. Eventueel kan telefonisch extra informatie opgevraagd worden over de klacht.
- 2.3 De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de verantwoordelijke klachtenfunctionaris.
- 2.4 Uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst van de klacht sturen wij een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager, waarbij wij de klager tevens informeren over de verdere procedure, degene die de klacht in behandeling neemt, de termijn waarbinnen wij op de klacht reageren en de wijze waarop wij voor het overige de klacht afwikkelen.

Artikel 3. Onderzoek en primaire behandeling

- 3.1 De klachtafhandelaar:
 - a. legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s);
 - b. vat de reactie van deze samen en zorgt dat deze een akkoord geeft daarop;
 - c. registreert de verworven informatie op het daarvoor bestemde formulier;
 - d. informeert de betrokkenen over de verdere afhandeling van de klacht.

Klachtenregeling Wings Business Care BV

- 3.2 Na het bepalen van de mate van gegrondheid van de klacht ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtafhandelaar. In dit antwoord vermeldt de klachtafhandelaar de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen. Tevens wijst de klachtafhandelaar de klager op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- 3.3 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 Wings Business Care BV.

Artikel 4. Vervolgbehandeling

- 4.1 Wings Business Care BV stelt de klager binnen een week na ontvangst van de in artikel 3.3 bedoelde mededeling van klager in de gelegenheid mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van Wings Business Care BV de klacht toe te lichten aan de klachtafhandelaar.
- 4.2 Indien beide partijen dit nuttig achten en indien van toepassing, vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtafhandelaar ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is.
- 4.3 Indien dit door een van de partijen wordt gewenst, kan door die partij een derde naar dit gesprek meegenomen worden.
- 4.4 Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.
- 4.5 Indien de klager geen gebruik maakt van de mondelinge behandeling, ontvangt de klager binnen twee weken een definitieve beslissing van de algemene leiding/directie van Wings Business Care BV.
- 4.6 Tijdens het in artikel 4.1 en 4.2 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.
- 4.7 Indien het in artikel 4.1 en 4.2 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 (zie: <http://ga.klachtenregeling.nl/>).

Artikel 5. Interne opvolging

- 5.1 De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze maatregelen worden vastgelegd.
- 5.2 De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten. Hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregel heeft geleid tot verbetering.

Klachtenregeling Wings Business Care BV

5.3 Na afwikkeling van de klachtenprocedure bij Wings Business Care BV intern, kan contact worden opgenomen met de klager teneinde deze in de gelegenheid te stellen zijn zienswijze te geven over de wijze waarop de klachtenprocedure is verlopen.

Artikel 6. Overschrijden termijn

6.1 Overschrijding van enige in de voorgaande artikelen gestelde termijn heeft van het moment van overschrijding van die termijn tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie Arbodiensten niet aan klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en deze daarmee heeft ingestemd.

Artikel 7. Geen behandeling

- 7.1 Wings Business Care BV neemt een klacht niet in behandeling indien:
- a. De klacht reeds door een andere direct betrokken organisatie is/wordt behandeld, tenzij het belang van de klager met de extra behandeling is gediend.
 - b. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een half jaar geleden heeft plaatsgevonden.
 - c. Het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt bij of beroep kan worden ingesteld tegen de opdrachtgever van Wings Business Care BV. Indien hiervan sprake is, zal Wings Business Care BV de klacht doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 7.2 Wings Business Care BV neemt klachten eveneens niet in behandeling als sprake is van onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten. De klacht is dan niet ontvankelijk. Wings Business Care wijst klager dan op de mogelijkheid om hiervoor een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen.
- 7.3 Klachten omtrent een claim over financiële schade die klager door toedoen van Wings Business Care BV meent te hebben opgelopen, neemt Wings Business Care BV eveneens niet in behandeling. Klager kan in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de afdeling Juridische Zaken van Wings Business Care BV.
- 7.4 Vragen of opmerkingen in het algemeen en niet specifiek gericht tegen een gedraging van Wings Business Care BV of een van onze medewerkers (zoals over een factuur) zijn eveneens niet klachtwaardig. Hiervoor kan de klager terecht bij de vaste contactpersoon van Wings Business Care BV.
- 7.5 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 klachtafhandelaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.