



Reglement Afhandeling Klachten AdAlert arbeidsdienstverlening BV

In het kader van de dienstverlening die AdAlert arbeidsdienstverlening BV ten behoeve van diverse opdrachtgevers aanbiedt, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan AdAlert arbeidsdienstverlening BV ter beschikking worden gesteld, houdt AdAlert arbeidsdienstverlening BV zich aan dit reglement ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van AdAlert arbeidsdienstverlening BV in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van AdAlert arbeidsdienstverlening BV, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.
2. Voor klachten kunt u zich wenden tot de directie van AdAlert arbeidsdienstverlening BV.
3. 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 u;
 - maand: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 u.
4. 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).
5. 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).
6. De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de directie. 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.
7. De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de kwaliteitsmanager 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.
8. 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 AdAlert arbeidsdienstverlening BV.
9. De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door AdAlert arbeidsdienstverlening BV, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of ten kantore van AdAlert arbeidsdienstverlening BV) de klacht toe te lichten aan de directie. 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 AdAlert arbeidsdienstverlening BV 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 AdAlert arbeidsdienstverlening BV

10. 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.
11. 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 door AdAlert arbeidsdienstverlening BV aangewezen onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Dit reglement is van kracht vanaf september 2016 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.