



Klachten procedure

Alert HR Solutions



Klachtenprocedure

Artikel 1 . Algemeen en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel om iets te ondernemen tegen het doen of nalaten van Alert HR Solutions of een van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Alert HR Solutions werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Alert HR Solutions hebben verricht. Alert HR Solutions kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

- 1.1 Tenzij hieronder nadrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens daaraan toekent.
- 1.2 **Persoonsgegevens**
Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.3 **Verwerking van persoonsgegevens**
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebuikt voor de uitoefening van de dienstverlening van Alert HR Solutions.
- 1.4 **Klacht**
Ieder op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Alert HR Solutions of een van haar medewerkers.
- 1.5 **Klager**
Degene die de klacht indient.
- 1.6 **Medewerker**
Alle personen, werkzaam in de organisatie van Alert HR Solutions, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst
- 1.7 **Cliënt**
Een natuurlijk persoon waarvoor Alert HR Solutions een opdracht tot dienstverlening heeft.
- 1.8 **Opdrachtgever**
Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Alert HR Solutions een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
- 1.9 **Directie**
De directie van Alert HR Solutions is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Alert HR Solutions.
- 1.10 **Derden**
Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Alert HR Solutions.
- 1.11 **Hoofdkantoor**
De locatie waar de directie zetelt.



Artikel 2. Omschrijving van een klacht

- 2.1 Ieder op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen en nalaten van Alert HR Solutions of een van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Alert HR Solutions werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Alert HR Solutions hebben verricht.
- 2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.
- 2.2.1 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door Alert HR Solutions is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep;
 - Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
 - Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

- 3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt. Een medewerker van Alert HR Solutions die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te zetten.
- 3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:
- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
 - De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
 - De klager dient aan te geven op welk kantoor van Alert en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
 - De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
 - De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
-
- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij activiteiten van Alert HR Solutions.
- 3.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
- 3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling genomen te worden.
- 3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover geklaagd wordt, hebben plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een aanklacht in te dienen.
- 3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij de betreffende vestiging van Alert HR Solutions en te zijn gericht aan het management.
- 3.8 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en dat de klacht doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.



- 3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
- 3.10 De medewerker van Alert HR Solutions op wie de klacht betrekking heeft, of Alert HR Solutions als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

- 4.1 De ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
 - De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
 - Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

- 5.1 De klacht wordt binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- 5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager daarvan binnen een termijn van twee weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen van de klacht.
- 5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen twee weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld.
- 5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 5.5 De beslissing op de klacht bevat:
- Een weergave van de klacht;
 - Een weergave van de feiten zoals Alert HR Solutions deze ziet;
 - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - Een oordeel over de klacht;
 - Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager erop gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Alert HR Solutions.



Artikel 6. De behandeling van de klacht

- 6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.
- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een vestiging, dan wordt de klacht behandeld door de vestigingsmanager van de betreffende vestiging;
 - Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van het hoofdkantoor, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
 - Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van een van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen personen om te klacht te behandelen;
 - Indien de vestigingsmanager van de betreffende vestiging respectievelijk het hoofd van de betreffende afdeling of diens superieuren te nauw betrokken is/zijn bij het afhandelen van een klacht, dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een door de directie aangewezen managementvertegenwoordiger.
- 6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere medewerker van Alert HR Solutions gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Alert HR Solutions en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derde, die voor Alert HR Solutions werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager

- 7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- 7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 7.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
- 7.5 Van de toelichting die door de klager wordt verstrekt, zal een verslag gemaakt worden. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gestuurd.
- 7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Artikel 8. De rapportage over de klachten

- 8.1 Elk kwartaal ontvangt de directie van Alert HR Solutions een rapportage over de behandeling van klachten.
- 8.2 De opdrachtgever van Alert HR Solutions ontvangt eens per kwartaal een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten.



De rapportage aan de opdrachtgever dient de volgende informatie te bevatten:

- Het aantal ontvangen klachten;
- De aard van de klachten;
- Het aantal gegronde klachten;
- Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- De getroffen maatregelen op de klachten.

Artikel 9. Slotbepalingen

9.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

9.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.

9.3 Het reglement is per 1 januari 2003 in werking getreden. Het reglement is bij Alert HR Solutions in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

