

## **Klachtenreglement**

Vaardigwerk streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Vaardigwerk beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Vaardigwerk een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

### **1. Klacht indienen**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via het contactformulier op onze website, [www.vaardigwerk.nl](http://www.vaardigwerk.nl). U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen drie weken af. Dient u een klacht in namens een werkgever of werknemer, dan ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

### **2. Uw klacht wordt in behandeling genomen**

De klacht wordt onderzocht door de directie die, indien van toepassing, voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Vaardigwerk gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

### **3. Uitspraak**

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties Vaardigwerk aan zal brengen. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

### **4. Bent u het niet eens met de uitspraak?**

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen 30 dagen na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Vaardigwerk. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

### **5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?**

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten te Tilburg.

### **6. Uitzonderingen**

De volgende situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- 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). Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen.

Versie 002 d.d. 01-01-2019

