

# Klachtenreglement



Assist Verzuim BV  
De Stroekeld 1  
7462 ZZ RIJSSEN  
Tel: (0548) 533 525  
E-mail: [info.rijssen@assistverzuim.nl](mailto:info.rijssen@assistverzuim.nl)

# Klachtenreglement Assist Verzuim BV

## § 1. Definities

### Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Assist Verzuim Statutair gevestigd in Rijssen, Oosterhout, Utrecht, Leeuwarden en Emmen;
- De Directie De directie van Assist Verzuim;
- Een klacht Een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid of een verbetervoorstel over de dienstverlening die door of via Assist Verzuim heeft plaats gevonden;
- De klager Degene die bij Assist Verzuim een klacht indient of diens gemachtigde.

## § 2. Klachtrecht

### Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Assist Verzuim - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Assist Verzuim - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Assist Verzuim.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de direct leidinggevende onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4, 5 of 6.

## § 3. Indienen van klachten

### Artikel 3: Indiening van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - De naam en het adres van de klager;
  - De dagtekening;
  - Naam van de persoon op wiens gedraging, dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.
  - Datum waarop de gedraging, dan wel de uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
  - Een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog deze schriftelijk in te dienen.

4. Indien de mondelinge klacht niet direct kan worden afgehandeld, dan wordt de klager verzocht de klacht op schrift te stellen.
5. Zodra de Directie of Manager onder wiens verantwoordelijkheid de klacht valt, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 9.

## § 4 Behandeling van klaagschriften

### Artikel 4: Toezending aan verantwoordelijk manager; ontvangstbevestiging

1. De ontvanger van de klacht zendt een afschrift van de schriftelijke klacht en de daarbij behorende stukken aan de Directie of verantwoordelijk Manager direct leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
2. De Directie of verantwoordelijk Manager beantwoordt schriftelijk de klacht, dan wel stuurt een bevestiging van ontvangst ervan, binnen twee weken na ontvangst van de klacht.  
De ontvangstbevestiging bevat:
  - De datum waarop de gedraging dan wel de uitlating waarop de klacht heeft, heeft plaatsgevonden.
  - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
  - Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure
  - De vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

### Artikel 5: Termijn van behandeling

1. De Directie of verantwoordelijk Manager handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. De Directie kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

### Artikel 6: Afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 7: Niet ontvankelijkheid klacht

De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

1. Eenduidig vaststaat dat niet Assist Verzuim - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Assist Verzuim -, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - a) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Assist Verzuim geldende klachtenregeling is behandeld;
  - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- c) De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - d) Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - e) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

#### **Artikel 8: Horen klager en beklagde**

1. Indien de klager dit wenst, zal de Directie of verantwoordelijk Manager de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de Directie of verantwoordelijk Manager bepaald.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn stukken waarop het medisch geheim van toepassing is en vertrouwelijke stukken met betrekking tot werknemers. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de Directie of verantwoordelijk Manager bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
3. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de Directie of verantwoordelijk Manager wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 9: Bevindingen**

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de Directie of verantwoordelijk Manager te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Directie of verantwoordelijk Manager de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De Directie of verantwoordelijk Manager stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan dit bij de Geschillen Commissie Arbodiensten OVAL aanhangig worden gemaakt, mits er geen sprake is van een oordeel over een medisch oordeel.

## § 5. Klachten omtrent medische handelwijze

### Artikel 10: Klachten omtrent medische handelwijze

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De Directie of verantwoordelijk Manager zendt een afschrift van de klacht naar de stafarts.
2. De stafarts kan een onderzoekscommissie instellen bestaande uit drie leden. De Directie of verantwoordelijk Manager maakt altijd deel uit van deze commissie.
3. De stafarts stelt een advies op ten behoeve van de Directie of verantwoordelijk Manager met in achtneming van artikel 8, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de Directie maar door de stafarts dan wel de onderzoekscommissie worden gehoord.

## § 6. Klachten omtrent inzet van derden onder verantwoordelijkheid van Assist Verzuim

### Artikel 11: Klachten omtrent de inzet van derden onder verantwoordelijkheid van Assist Verzuim

Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of de handelwijze van een samenwerking- en/of contractpartner van Assist Verzuim, geldt in afwijking van hetgeen in paragraaf 4 is vermeld het volgende:

1. De Directie of verantwoordelijk Manager zendt een afschrift van de klacht naar de samenwerking- en/of contractpartner.
2. De Directie of verantwoordelijk Manager van de samenwerking- en/of contractpartner zal een nader onderzoek instellen, waarbij de verantwoordelijke Manager van Assist Verzuim direct betrokken is.
3. De samenwerking- en/of contractpartner stelt een advies op ten behoeve van de Directie of verantwoordelijk Manager van Assist Verzuim, met in acht neming van artikel 8.

## § 7. Registratie

### Artikel 12: Registratie

1. De Directie en/of Kwaliteitscoördinator draagt zorg voor de registratie en archivering van de ontvangen klachten.
2. De Directie en/of Kwaliteitscoördinator stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## § 8. Publicatie

### Artikel 13: Publicatie

Het klachtenreglement is te downloaden van de website van Assist Verzuim: [www.assistverzuim.nl](http://www.assistverzuim.nl)

## § 9. Slotbepalingen

### Artikel 14: Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van juni 2021 en vervangt de vorige versie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Assist Verzuim”.