

Klachtenreglement Koers Oost Personeelsdiensten

Koers Oost doet er alles aan om u als opdrachtgever, uitzend- of payrollmedewerker zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze diensten of dienstverlening. Natuurlijk kunt u dan uw klacht doorgeven. Wij behandelen uw klacht zorgvuldig.

Algemeen

Koers Oost Personeelsdiensten geeft uitvoering bemiddeling tussen vraag en aanbod door middel van uitzenden en payroll.

Dit reglement wordt gehanteerd door:

- Koers Oost Personeelsdiensten B.V. – Oldenzaal
- Koers Oost Personeelsdiensten Rijssen B.V. – Rijssen
- Koers Oost Personeelsdiensten Zutphen B.V. – Zutphen
- Koers Oost Bouwdiensten B.V. – Enter
- Koers Oost Payroll B.V. – Rijssen / Zutphen

Koers Oost Uitzendbureau is een handelsnaam van Koers Oost Personeelsdiensten.

Voor de complete vestigingsadressen en telefoonnummers zie www.koersoostpersoneel.nl

Definities

- de directie: de directeur/eigenaar van Koers Oost Personeelsdiensten;
- de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Koers Oost Personeelsdiensten, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Koers Oost Personeelsdiensten, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Koers Oost Personeelsdiensten.

Artikel 2

Koers Oost Personeelsdiensten draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

De directie is belast met de behandeling van klachten. De klager kan zich in eerste instantie met zijn klacht(en) wenden tot de aandeelhouder mevrouw Olde Keizer. Als de klager niet bij deze aandeelhouder zijn klacht wenst voor te leggen c.q. kan deze zich vervolgens wenden tot andere aandeelhouder dhr. J. Ligtenberg. Als de klager zich met zijn klacht ook niet tot deze beide aandeelhouders wil wenden staat hem/haar de weg vrij naar de juridische bijstand.

Artikel 4

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;
- dagtekening van de klacht;
- korte omschrijving van de klacht;
- ondertekening.

Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 5

Zodra Koers Oost Personeelsdiensten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

Koers Oost Personeelsdiensten is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Koers Oost Personeelsdiensten maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Koers Oost Personeelsdiensten is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. Koers Oost Personeelsdiensten stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Koers Oost Personeelsdiensten bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

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. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Koers Oost Personeelsdiensten bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Koers Oost Personeelsdiensten wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Koers Oost Personeelsdiensten kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Koers Oost Personeelsdiensten besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

Koers Oost Personeelsdiensten handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Koers Oost Personeelsdiensten te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Koers Oost Personeelsdiensten de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Koers Oost Personeelsdiensten stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Koers Oost Personeelsdiensten daaraan verbindt.

Artikel 12

Koers Oost Personeelsdiensten draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 13

Dit reglement treedt in werking op 01-07-2016.

Artikel 14

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Koers Oost Personeelsdiensten'.