

## Klachtenprocedure &Wij

*Onze dienstverlening is erop gericht dat mensen gezond hun werk kunnen doen. Wij doen hiervoor ons uiterste best. Daarbij zijn we er ons bewust van dat er wel eens iets mis kan gaan. Als het contact hierover met de betrokken persoon geen oplossing biedt, dan kun je een klacht ook schriftelijk bij ons indienen. Hoe dit proces er uit ziet beschrijven we in deze flyer.*

### **Interne behandeling van de klacht: het proces**

In het klachtenregister worden de datum van de klacht, de wijze van melding, de inhoud van de klacht en de doorverwijzing (wie zal de klacht oppakken en afhandelen) genoteerd. Tevens worden hier de vervolgstappen bijgehouden. Aan de hand van het klachtenregister wordt de klachtafhandeling bewaakt door de klachtenfunctionaris. De klacht wordt binnen een periode van 6 weken na indiening volledig afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en de nieuwe einddatum.

*De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.*

Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door ons. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt. Het gaat daarin om het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de aanleiding van de ingediende klachten met getroffen maatregelen. Aan elke opdrachtgever die dat wenst, kan een overzicht van de klachtenregistratie gestuurd worden, met dien verstande dat het gaat om het deel van de registratie dat betrekking heeft op de klanten van de betreffende opdrachtgever.

### **Interne behandeling van de klacht: de inhoud**

We lezen je brief zorgvuldig, onderzoeken je dossier en gaan in gesprek met de functionaris die het betreft. Daarna word je uitgenodigd voor een gesprek en gaan we inhoudelijk op je klacht in. Hiervan ontvang je een verslag. Als je nog niet van mening bent dat de klacht voldoende afgehandeld is dan verwijzen we je door naar de betreffende brancheorganisatie.

### **Bereikbaarheid**

Post: Lauwers 1 9405 BL Assen  
Mail: [backoffice@en-wij.nl](mailto:backoffice@en-wij.nl)

### **Indienen van de klacht**

*Dit kan via de mail of per post. Als je een klacht namens iemand indient dan is het nodig om hier een machtiging bij aan te leveren.*

*We reageren binnen drie dagen met een ontvangstbevestiging en inhoudelijk binnen uiterlijk 6 weken.*

*Je kunt overal een klacht over indienen, behalve over een inhoudelijk advies van de bedrijfsarbeidsdeskundige of -arts om het werk (gedeeltelijk) te hervatten. Hiervoor kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV.*

### **Klachtenfunctionaris**

*De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het beheren en registreren van de klacht in het klachtenregister. Zij kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. De klachtenfunctionaris werkt voor &Wij.*

*Mocht dit leiden tot belangenverstremming dan zal zij doorverwijzen naar de onafhankelijke branchevereniging. Ook dan zal zij de klacht blijven beheren en ervoor zorg dragen dat deze naar behoren en naar ieders tevredenheid wordt afgehandeld.*