

KLACHTENREGLEMENT

Werkflow hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Werkflow doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waardoor een werknemer, cliënt, opdrachtgever of anderen ('indiensers') niet tevreden is over de dienstverlening. Graag horen we dit van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Werkflow een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indiensers van Werkflow.

Heeft u een klacht, dan kunt u daarvoor op verschillende manieren contact met ons opnemen:

Bespreek de klacht met de medewerker of de verantwoordelijke leidinggevende:

De eerste stap is om uw klacht te bespreken met de medewerk(st)er of degene die direct betrokken is bij de klacht. Ook kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke leidinggevende (vaak de locatiemanager) om de klacht te bespreken. Meestal kunnen we u direct helpen.

Neem contact op met de klachtenfunctionaris:

Mocht de eerste stap geen oplossing bieden, dan kunt u de klacht direct met de klachtenfunctionaris bespreken. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

CONTACTGEGEVENS:

Email: info@werkflow.nl
Telefoon: 0346 - 833577
Postadres : Werkflow B.V.
Fazantenkamp 201
3607CK Maarssen

De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen verstrekt. In het klachtenreglement staat uitvoerig beschreven hoe Werkflow met klachten omgaat. U kunt hieronder het volledige klachtenreglement lezen.

Artikel 1 Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

| | |
|------------------------|---|
| Klacht | Een uiting van ontevredenheid |
| Cliënt | De persoon jegens wie de gedraging dan wel uiting, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden. |
| Medewerker | De medewerker van Werkflow tegen wie de klacht is ingediend. Onder medewerker wordt mede verstaan een derde die in opdracht van Werkflow werkzaamheden ten behoeve van de cliënt van Werkflow heeft verricht. |
| Klacht- Behandelaar | De direct leidinggevende van de medewerker van Werkflow tegen wie de klacht is ingediend. |

Artikel 2 Uiteenzetting klachtenprocedure aan cliënt.

Cliënt ontvangt bij het eerste gesprek met Werkflow schriftelijke informatie over hoe te handelen in geval van een klacht. De schriftelijke informatie is samengevat in "Klachtenprocedure Werkflow". In de klachtenprocedure staat beschreven hoe het proces verloopt rondom een klacht. De klachtenprocedure is tevens te downloaden van de Werkflow website (www.werkflow.nl).

Artikel 3 Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Werkflow, danwel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen. De cliënt kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- De naam en het adres van de cliënt.
- De naam van de medewerker op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft.
- De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Rechten en plichten van indieners van klachten:

1. Een ieder heeft het recht om in geval van ontevredenheid over Werkflow en/of de medewerker van Werkflow en/of de dienstverlening van Werkflow, een klacht in te dienen. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.
2. Klachten worden door Werkflow zorgvuldig, tijdig en vertrouwelijk afgehandeld.
3. De indiener van een klacht wordt door Werkflow schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

Artikel 4 Procedure

4.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van Werkflow.

4.2 Behandeling

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Werkflow wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Werkflow alles binnen haar mogelijkheden aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid te behandelen.
- d. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenmanagementsysteem.

Indien de indiener van een klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door Werkflow is afgehandeld, kan dit kenbaar worden gemaakt aan Werkflow. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door Werkflow ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.