



Klachtenreglement Herenbos

Hoep 2d

1741 CG SCHAGEN

Postbus 223

1740 AE SCHAGEN

0224 – 290 190

www.herenbos.nl

info@herenbos.nl

Inleiding

Herenbos staat in relatie tot haar uitzendkrachten en opdrachtgevers voor heldere afspraken en een open en eerlijke communicatie. In het werk streeft Herenbos naar een optimaal niveau van dienstverlening. Ons werk blijft echter mensenwerk waarbij fouten gemaakt kunnen worden of waarbij het voor kan komen dat een uitzendkracht of opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening.

Herenbos is een organisatie met een open karakter. Onze medewerkers en afdelingen zijn goed bereikbaar. Indien je vragen hebt, of je bent het niet eens met, of ontevreden over de dienstverlening, is de kortste weg jouw contactpersoon of de betreffende afdeling te benaderen en je vraag voor te leggen of je ongenoegen kenbaar te maken.

Is je vraag of probleem niet naar je tevredenheid opgelost en kom je er met jouw contactpersoon niet uit, dan kan je je vraag of probleem in de vorm van een klacht aan Herenbos voorleggen op de wijze zoals in dit klachtenreglement beschreven staat.

Het Herenbos-klachtenreglement is uitsluitend van toepassing op die klachten die voortkomen uit de dienstverlening van Herenbos.

Publicatie

Iedere uitzendkracht van Herenbos ontvangt het boekje *Aan het werk via Herenbos*. Hierin staat aangegeven hoe de klacht kan worden geuit en wordt verwezen naar dit klachtenreglement. Het klachtenreglement staat tevens vermeld als download op de website van Herenbos.

Definities

- Klacht: een schriftelijke ingediende uiting, waarbij de indiener zijn of haar ongenoegen uit over de dienstverlening van Herenbos of onjuiste interpretatie en/of uitvoering van wet- of regelgeving.
- Klager: de persoon of rechtspersoon die voornemens is de klacht te uiten, dan wel heeft geuit.
- Kwaliteitscoördinator: functionaris van Herenbos die zich binnen de organisatie bezighoudt met kwaliteitsmanagement, waaronder klachtenbehandeling.
- Directie: de directeur van Herenbos.
- Herenbos: Herenbos Schagen BV (w.o. Herenbos Purmerend, Herenbos Nieuw Vennep BV (w.o. Herenbos Zoetermeer), Herenbos Almere BV (w.o. Herenbos Arnhem), Herenbos Holding BV. (Herenbos Re-integratie BV kent een eigen klachtenreglement).

Indienen klachten

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden verstuurd naar:

Herenbos	t.a.v. de directie
Postbus 223	1740 AE SCHAGEN
(onder vermelding van: klacht)	

of worden gemaïld naar:

info@herenbos.nl

(onder vermelding van: klacht)

t.a.v. de directie

Termijn voor het indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden na het feitelijke handelen of nalaten van Herenbos, waarop de klacht betrekking heeft.

Procedure

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de kwaliteitscoördinator binnen Herenbos.

Procedure klachtenbehandeling:

- a. Binnen een week na ontvangst van de klacht door de directie wordt de ontvangst schriftelijk, of indien de klacht per e-mail is ingediend per e-mail, aan de klager bevestigd en wordt de klager over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien de klacht betrekking heeft op de directie van Herenbos zelf, neemt de Kwaliteitscoördinator van Herenbos de behandeling van de klachtenprocedure over.
- c. De klager ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht van de Directie van Herenbos schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de klager wordt verzonden.
- d. Herenbos handelt iedere ingediende klacht binnen zes weken na ontvangst af, tenzij nader onderzoek nodig is om de klacht naar behoren af te handelen. In dergelijke situaties wordt de klager beargumenteerd hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- e. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager beargumenteerd hiervan uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht schriftelijk bericht.

Geschillencommissie

Indien je na afhandeling van je klacht niet tevreden bent en meent het gelijk toch aan jouw kant te hebben, kan je je klacht voorleggen aan Geschillencommissie voor de Uitzendbranche. In deze commissie zijn werknemersorganisaties en de ABU vertegenwoordigd.

Voor de procedure voor het voorleggen van je klacht aan de geschillencommissie verwijs ik je naar de artikelen 69, 70 en 71 (Hoofdstuk 11) uit de cao voor uitzendkrachten (2017 – 2019). Ook opdrachtgevers kunnen hier hun klacht voorleggen.