

Klachtenreglement – Het Nieuwe Verzuim

1. Doel en uitgangspunten

Bij Het Nieuwe Verzuim vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt. We werken elke dag aan kwaliteit, vertrouwen en transparantie in onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat een opdrachtgever, medewerker, kandidaat of andere betrokkene niet tevreden is.

Met dit klachtenreglement beschrijven we hoe wij omgaan met signalen van ontevredenheid en hoe we klachten zorgvuldig, onafhankelijk en volgens de geldende wet- en regelgeving behandelen.

Dit reglement is opgesteld in overeenstemming met:

- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), hoofdstuk 3;
- het Interpretatiedocument Certificatieschema Arbodiensten (artikel 10.2);
- de ISO 10002:2018-norm (hoofdstuk 7 – Klachtenmanagement).

Onze uitgangspunten:

- elke klacht is een kans om te leren;
- de behandeling is zorgvuldig, eerlijk en onafhankelijk;
- alle betrokkenen worden gehoord en geïnformeerd;
- wij bewaken vertrouwelijkheid en privacy volgens de AVG en ons privacybeleid;
- wij handelen klachten tijdig, transparant en oplossingsgericht af.

2. Definities

Klacht

Een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening of de wijze waarop wij omgaan met cliënten of relaties, waarbij een reactie of oplossing wordt verwacht.

Indiener

De persoon of organisatie die de klacht indient. Dit kan zijn: een opdrachtgever, medewerker, kandidaat, cliënt of samenwerkingspartner van Het Nieuwe Verzuim.

Ontvanger

De medewerker die de klacht als eerste ontvangt en ervoor zorgt dat deze wordt geregistreerd en toegewezen aan de juiste behandelaar.

Klachtbehandelaar

De functionaris die verantwoordelijk is voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht.

Een klacht wordt altijd behandeld door iemand **anders dan degene op wie de klacht betrekking heeft**.

Indien nodig wordt de klacht behandeld door de leidinggevende of directie.

Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijk aanspreekpunt binnen Het Nieuwe Verzuim die toeziet op het juiste verloop van de procedure, de registratie en de naleving van dit reglement.

Klachtenarchief

De digitale omgeving waarin klachten, correspondentie en besluiten worden vastgelegd en bewaard conform ons privacyreglement.

3. Toepassingsgebied en bekendmaking

Dit reglement geldt voor alle diensten van Het Nieuwe Verzuim, inclusief arbodienstverlening, verzuimbegeleiding, preventie- en re-integratiediensten.

Het klachtenreglement:

- is kosteloos beschikbaar via onze website www.hetnieuweverzuim.nl;
- wordt op verzoek in schriftelijke vorm verstrekt;
- wordt bij aanvang van een dienstverlening op verzoek toegelicht.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- **Digitaal:** via klachten@hetnieuweverzuim.nl
- **Telefonisch:** het telefoonnummer is te vinden op onze contactpagina
- **Per post:**
Het Nieuwe Verzuim B.V.
Vogelenzangseweg 40
4033 AH Lienden

Voor een juiste behandeling vragen wij:

- naam en contactgegevens van de indiener;
- de naam van de betrokken medewerker of contactpersoon (indien van toepassing);
- de datum en een korte omschrijving van het voorval of de gedraging;
- relevante stukken of correspondentie (optioneel).

Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

Onze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en maakt geen deel uit van het begeleidingsteam.

Na ontvangst ontvangt de indiener binnen **vijf werkdagen** een bevestiging met:

- een verwijzing naar dit klachtenreglement;
- de naam en contactgegevens van de toegewezen klachtbehandelaar.

5. Behandeling van een klacht

5.1. Toewijzing en ontvankelijkheid

De klachtbehandelaar beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen.

Een klacht wordt niet behandeld wanneer:

- deze betrekking heeft op een kwestie die al eerder is afgehandeld;
- het voorval langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- de klacht onvoldoende concreet is of buiten de invloedssfeer van Het Nieuwe Verzuim ligt.

De indiener ontvangt hierover binnen **vier weken** een gemotiveerde beslissing.

5.2. Onderzoek

De klachtbehandelaar verzamelt feiten en hoor- en wederhoor bij betrokkenen. Indien nodig worden interne of externe deskundigen geraadpleegd.

Het onderzoek richt zich op het eerlijk vaststellen van omstandigheden, oorzaken en verbeterpunten.

5.3. Oplossing en maatregelen

Op basis van het onderzoek worden passende maatregelen genomen.

Deze kunnen gericht zijn op herstel, excuses, toelichting of aanpassing van werkwijzen om herhaling te voorkomen.

6. Besluitvorming en communicatie

1. De klachtbehandelaar stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van:

- het oordeel over de klacht;
- de genomen of voorgenomen maatregelen;
- de termijn waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd.

2. Wij streven ernaar een klacht binnen **twee weken** af te handelen.

Als meer tijd nodig is, wordt de indiener hierover geïnformeerd met een nieuwe termijn (maximaal vier weken verlenging) en uitleg waarom uitstel nodig is.

3. De klachtbehandelaar bewaakt dat gemaakte afspraken worden nagekomen.

De klachtenfunctionaris monitort het gehele proces op zorgvuldigheid, volledigheid en tijdigheid.

4. Een klacht wordt afgesloten wanneer de indiener en Het Nieuwe Verzuim hierover zijn geïnformeerd en de maatregelen zijn uitgevoerd.

7. Archivering, registratie en evaluatie

- Alle klachten worden vertrouwelijk bewaard in het klachtenarchief, conform de AVG en ons privacybeleid.
- Alleen feitelijke informatie relevant voor kwaliteitsverbetering wordt geregistreerd.
- Jaarlijks analyseert Het Nieuwe Verzuim de geregistreerde klachten als onderdeel van de kwaliteitscyclus en ISO-audits.
- Op basis hiervan worden trends en verbetermaatregelen vastgesteld.

8. Externe geschil mogelijkheden

Wanneer de indiener niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, kan deze worden voorgelegd aan één van de volgende onafhankelijke instanties:

- Geschillencommissie Arbodiensten (erkend door het Ministerie van VWS)
www.degeschillencommissiezorg.nl
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)
Voor klachten over aanstellingskeuringen en medische keuringen
www.klachtenaanstellingskeuringen.nl
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
Voor klachten over het professioneel handelen van een BIG-geregistreerde arts

Het Nieuwe Verzuim verstrekt op verzoek actuele contactgegevens van deze instanties.

9. Slotbepaling

- Dit reglement treedt in werking op **20-10-2025** en vervangt eerdere versies.
- De directie van Het Nieuwe Verzuim is verantwoordelijk voor het onderhoud, de actualisatie en de naleving van dit reglement.
- Jaarlijkse evaluatie van dit reglement vindt plaats als onderdeel van onze kwaliteitscyclus.
- Wijzigingen worden intern en op onze website gepubliceerd.

Contact

Het Nieuwe Verzuim B.V.

Vogelenzangseweg 40, 4033 AH Lienden

E-mail: klachten@hetnieuweverzuim.nl

Website: www.hetnieuweverzuim.nl