

Klachtenreglement De Verzuimmakelaar B.V.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- De Verzuimmakelaar B.V.: de Besloten Vennootschap De Verzuimmakelaar B.V. die uitvoering geeft aan arbodienstverlening;
- de directie: de dagelijkse directie van De Verzuimmakelaar B.V.;
- de klager: degene die een klacht (een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product) indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop De Verzuimmakelaar B.V. of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van De Verzuimmakelaar B.V., zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij De Verzuimmakelaar B.V.

Artikel 2

De Verzuimmakelaar B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

De directie is belast met de behandeling van klachten. Mocht de klacht betrekking hebben op de directie dan zal gewaarborgd worden dat de klacht behandeld wordt door een onafhankelijk persoon.

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. De termijn (zie artikel 9) van afhandeling van de mondelinge klacht door De Verzuimmakelaar B.V. vangt aan op het moment van indienen van de mondelinge klacht.

Artikel 5

Zodra De Verzuimmakelaar B.V. 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 of mondelinge 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

De Verzuimmakelaar B.V. is niet verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet De Verzuimmakelaar B.V. maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Tenzij deze derden zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject door De Verzuimmakelaar B.V. dan is De Verzuimmakelaar B.V. wel verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen.



De Verzuimmakelaar B.V. is niet verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan één 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.

De Verzuimmakelaar B.V. 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 De Verzuimmakelaar B.V. 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 inzagelegging worden door De Verzuimmakelaar B.V. bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat door De Verzuimmakelaar B.V. wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De Verzuimmakelaar B.V. 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 De Verzuimmakelaar B.V. besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

De Verzuimmakelaar B.V. handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van De Verzuimmakelaar B.V. om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt De Verzuimmakelaar B.V. de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

De Verzuimmakelaar B.V. 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 De Verzuimmakelaar B.V. daaraan verbindt.

Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door De Verzuimmakelaar B.V. gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie (zie artikel 13) of bij de Consumentenbond of hij/zij kan gerechtelijke stappen ondernemen.

Artikel 12

De Verzuimmakelaar B.V. draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over het aantal en de aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

**Artikel 13**

Indien de klager de klacht niet rechtstreeks door De Verzuimmakelaar B.V. wil laten beoordelen, kan de klager zich ook wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. Ook kan klager zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (SER). De Verzuimmakelaar B.V. verklaart de uitspraak van deze Commissies te zullen erkennen.

Artikel 14

Dit reglement trad in werking op 1 december 2022 en vervangt eerdere versies.

Artikel 15

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement De Verzuimmakelaar B.V.'.

Versie november 2025