



Algemene Klachtenregeling Picos B.V.

Picos B.V.

Van Broeckhovenlaan 4a
5213 HX 's-Hertogenbosch
www.picosbv.nl

Algemeen:

Klanten kunnen klachten hebben over de dienstverlening van Picos BV. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een systeem van klachtenbehandeling te hebben. Klachten van klanten kunnen niet alleen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, maar ook op het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens e.d. of op het vermeend niet correct optreden van medewerkers.

Definitie van een klacht:

Onder een klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting van ongenoegen door of namens een klant (hierna te noemen klager) met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Picos of één van haar medewerkers.

1. Indienen van een klacht

De klager dient de klacht per e-mail in. Dit kan ter attentie van de directie op: info@picosbv.nl.

Klachten over de directie worden behandeld door een externe jurist die aangewezen wordt door de klager en de directie.

Klachten over handelen of juist niet handelen langer dan een jaar geleden, worden niet in behandeling genomen. De klager ontvangt binnen vier weken een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

2. Ontvangst en bevestiging van de klacht

De ontvangst van de klacht wordt binnen één week per e-mail bevestigd. De directie beoordeelt of de klacht in behandeling genomen gaat worden. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht met vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten en uiterste antwoorddatum.

3. Behandeling van de klacht

De directie verzamelt relevante gegevens en voert eventueel een gesprek met de klager. Wanneer het nodig is wordt er ook een gesprek gevoerd met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Op basis van de verzamelde gegevens en eventuele gesprekken met de klager en/of de medewerker wordt

een verslag opgesteld van de bevindingen m.b.t. het voorval of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk worden corrigerende maatregelen en/of oplossingen voorgesteld. Tenslotte wordt een conclusie en/of advies opgesteld plus het antwoord aan de klager.

4. Terugkoppeling naar de betreffende medewerker

De directie koppelt terug naar de betreffende medewerker middels de antwoordbrief en de oplossing/corrigerende maatregel.

5. Evaluatie klachten

Iedere vier maanden stelt de directie een evaluatierapport op. Deze ligt ter inzage voor de opdrachtgevers.

6. Bewaartermijn klachten

Klachten worden tot 2 jaar na afhandeling bewaard. Hierna worden klachten verwijderd, met uitzondering van deze klachten waar afspraken uit zijn voortgevloeid die de bewaartermijn van 2 jaar overschrijden. In deze situaties wordt dit schriftelijk medegedeeld aan de betrokkenen.

7. Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV

Opnemen klacht: een klacht van een klager, zijnde een klant van UWV moet worden gemeld aan de arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het klantdossier van Picos.

Escaleren klacht: in het geval een klacht naar het oordeel van een klager, zijnde een klant van UWV niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.