

Klachtenreglement Amplooi BV

Van klachten kunnen we leren. Daarom is dit klachtenreglement opgesteld.

Doelen zijn:

- ♣ het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- ♣ het wegnemen van de oorzaken en
- ♣ het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen en onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Elke uiting van ongenoegen over contacten met Amplooi die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij Amplooi weggenomen kan worden, zien we als een klacht.

Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe Amplooi omgaat met klachten.

Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren bij ons kenbaar gemaakt worden:

- via de website www.amplooi.nl, hier vindt u onderaan het klachtenreglement een klachtenformulier;
- schriftelijk (Amplooi, Atoomweg 50, 3542 AB te Utrecht t.a.v de manager Dienstverlening en Kwaliteit;
- per e-mail (kwaliteit@amplooi.nl) of
- telefonisch (088- 0223888).

De ontvanger registreert de klacht en brengt de kwaliteitsverantwoordelijke op de hoogte van de klacht. Een eventuele schriftelijke klacht wordt aan de kwaliteitsverantwoordelijke overhandigd.

Ontvangstbevestiging

Indien u een klacht heeft ingediend dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een (schriftelijke) bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Behandeling

De verantwoordelijke persoon (doorgaans MT-lid) zal binnen 7 werkdagen contact met u opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. Amplooi streeft er naar uw klacht binnen 30 werkdagen af te handelen. Alle klachten worden voorgelegd aan de kwaliteitsverantwoordelijke binnen Amplooi alsmede aan de directie en eventueel de betrokken medewerker. Indien relevant worden klachten en verbetervoorstellen besproken in het MT of andere overlegstructuren.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door de kwaliteitsverantwoordelijke.

Niet in behandeling

Indien uw klacht niet door ons in behandeling genomen kan worden, wordt u daarvan -uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum- op de hoogte gesteld.

Oneens met afhandeling

Wanneer u het ondanks alle goede intenties niet eens bent met de afhandeling van uw klacht heeft u de mogelijkheid om, indien uw klacht betrekking heeft op de uitvoering van trajecten in het kader van mobiliteit of re-integratie, uw klacht in te dienen bij de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk. In overige gevallen kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van Oval via de Geschillenregeling Arbodienstverlening.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling

Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de afhandeling 2 jaar bewaard.

Klachten over persoonsgegevens

Indien u een klacht heeft over het gebruik van uw persoonsgegevens door Amplooi. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat Amplooi niet zorgvuldig omgaat met uw persoonsgegevens, of omdat u inzage of rectificatie heeft gevraagd van uw persoonsgegevens, maar u niet tevreden bent met onze reactie. Stuur dan uw klacht naar kwaliteit@amplooi.nl.

Bij een klacht over persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten over persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;
- Amplooi is bij een (privacy-gerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Indien de klacht niet naar uw tevredenheid kan worden opgelost door Amplooi, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- U heeft ook de mogelijkheid om uw verzoek bij de rechter af te dwingen.

U kunt uw klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend betrokkenen, directie en kwaliteitsverantwoordelijke zijn bij de afhandeling betrokken. Bij eventuele bespreking in overlegstructuren geschiedt dit geanonimiseerd.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft, dan kunt u zich wenden tot de manager Dienstverlening en Kwaliteit via telefoonnummer 088 – 0223888.

Amplooi doet er alles aan om uw klacht samen met u en in goed vertrouwen op te lossen.

Klachtenformulier Amplooi

Achternaam	M / V
Voorletters/voornaam	
Bedrijf (indien van toepassing)	
Mailadres	
Telefoonnummer	
Datum indienen klacht	
Omschrijving klacht	
Eventuele bijlages	