

Klachtenreglement Ascenditur

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Het wegnemen van de aanleiding(en) van de klacht, het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van een adequate klachtenbehandeling en analyse van de aanleiding(en) van de klacht ter voorkoming van toekomstige klachten.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding van een ontevredenheid van een klant over de dienstverlening of een andere aangelegenheid van Ascenditur.

Klager

De klant (of diens gemachtigde) die de klacht indient.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht.

Een klant kan zijn klacht indienen via een schriftelijke melding per e-mail bij info@ascenditur.nl. De klant en de betrokken medewerker van Ascenditur proberen eerst onderling tot een oplossing te komen. Indien er geen onderlinge overeenstemming wordt bereikt, dan zal de klacht formeel worden behandeld zoals hieronder omschreven.

2. Onderzoek en afhandeling

Binnen 2 werkdagen na bericht dat er geen overeenstemming is bereikt, wordt de klacht geregistreerd en wordt klant geïnformeerd over de ontvangst van de klacht.

Binnen Ascenditur wordt vervolgens een persoon aangewezen die klacht zal onderzoeken. De onderzoeker informeert de betrokken medewerker(s) en klant over de verdere afhandeling. De onderzoeker bepaalt of de klacht gegrond is.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan ontvangt de klant binnen 4 weken na de verstuurde ontvangstbevestiging de klachtafhandeling inclusief corrigerende maatregelen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de klant hierover binnen 14 dagen na verstuurde ontvangstbevestiging geïnformeerd.

3. Corrigerende maatregelen

De klant ontvangt in overleg met de organisatie een voorstel. Dit voorstel is afhankelijk van de ernst van de klacht, de aanwijsbare aanleiding en de verantwoordelijkheid ervan. Het kan zijn dat er correctie, compensatie en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.

Indien de klant niet tevreden is met het voorstel, dan kan Ascenditur overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw voorstel wenselijk is.

4. Maatregelen

Ascenditur bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de aanleiding(en) van de klacht.

5. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klant zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de dienst, bijvoorbeeld de werkgever, het UWV of een onafhankelijke geschillencommissie.