

## KLACHTENREGLEMENT

**Optimaal Werk beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit te verbeteren, zodat wij onze dienstverlening naar een hoger plan kunnen tillen. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Optimaal Werk een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten goed en snel worden afgehandeld. De werknemer in dienst van Optimaal Werk ontvangt het reglement bij aanvang van dienstverband. Een opdrachtgever/betrokkene wordt bij aanvang van de dienstverlening verwezen naar het klachtenreglement op onze website [www.optimaalwerk.nl](http://www.optimaalwerk.nl), of leest de verwijzing in de offerte respectievelijk in een van documenten van Optimaal Werk.**

### Wat is een klacht?

Een klacht is iets waar u het niet mee eens bent. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de gang van zaken bij Optimaal Werk. Het kan ook gaan over de omgang met uw medische gegevens of over het verstrekken van informatie.

De volgende situatie is uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- o Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon (mw. J. van Kampen) van Optimaal Werk.

### Heeft u een klacht?

#### 1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail: [melding@optimaalwerk.nl](mailto:melding@optimaalwerk.nl)). U ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen vier weken af. Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

#### 2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de directie van Optimaal Werk, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Optimaal Werk gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

#### 3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels)gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter acties Optimaal Werk aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak. Na een klacht die gegrond of ongegrond is verklaard ontvangt u binnen vier weken na ontvangstdatum een (onderbouwde) reactie.

#### 4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen een maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Optimaal Werk. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen een maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

#### 5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de arbeidsdeskundige van het UWV.

### **Optimaal Werk B.V.**

Warmonderweg 1A  
2171 AH SASSENHEIM  
T. 071-364 20 40

[melding@optimaalwerk.nl](mailto:melding@optimaalwerk.nl)

[www.optimaalwerk.nl](http://www.optimaalwerk.nl)