

Klachten

Inleiding

Hoewel wij natuurlijk ons uiterste best doen om alles goed te laten verlopen, weten wij dat er helaas soms fouten worden gemaakt. Daarom kun je, als je eens wat minder tevreden bent, contact opnemen met een medewerker van ons bureau. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat je een officiële klacht wilt indienen of dat wij je hierom vragen.

Een klacht indienen klinkt misschien negatief, wij kijken daar anders tegen aan.

Jouw opmerkingen kunnen ons wellicht helpen onze dienstverlening nog meer te verbeteren. Je klacht zal altijd serieus behandeld worden. Wanneer er fouten gemaakt zijn, zullen we ons best doen om die recht te zetten.

Klachtenregeling

Artikel 1: definities

Edecco: Edecco BV, handelsregister kamer van koophandel nr 17089701, gevestigd te Raambrug 2, 5531 AG Bladel

Klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Edecco;

Medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van Edecco werkzaamheden verricht voor Edecco, ongeacht of hij in dienst is van Edecco of anderszins werkzaam is voor Edecco

Klager: degene die een klacht indient bij Edecco

Artikel 2: bevoegdheid tot het indienen van een klacht

2.1 Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Edecco of één van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Edecco.

2.2 Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.

2.3 Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van Edecco, voor zover deze gedraging aan Edecco kan worden toegerekend.

2.4 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3. Wijze van indienen van een klacht

3.1 Klager dient zijn klacht te mailen naar: info@edecco.nl.

3.2 De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:

- a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
- b. datum van het ontstaan van de klacht;
- c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft ;
- d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht, in het Nederlands of Engels.

3.3 De klacht kan ook per aangetekende post worden ingediend bij Edecco.

Artikel 4. Onafhankelijkheid

4.1 De klacht wordt in behandeling genomen door de directeur van Edecco of een door hem aan te wijzen persoon. De behandelend persoon zal niet zelf betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

5.1 De klager ontvangt een reply op zijn email.

Artikel 6. Klacht niet in behandeling nemen

6.1 Edecco is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. de klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 3;
- b. een medewerker van Edecco niet het onderwerp van de klacht is;
- c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld ;
- d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;

6.2 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Edecco op de hoogte gesteld.

Artikel 7. Gelegenheid tot horen

7.1 De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

7.2 Hiervan zal een schriftelijk verslag worden opgemaakt, klager ontvangt een kopie.

Artikel 8. Termijnen

8.1. Edecco zal klager binnen drie weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van diens klacht. Edecco is bevoegd deze termijn één of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.

Artikel 9. Afhandeling klacht

9.1 Edecco stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht.

9.2 Edecco stelt klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

9.3 Klager kan de klacht eventueel laten beoordelen (tegenvergoeding) door het College van Arbitrage van Blik op Werk, of zich wenden tot de Nederlandse rechter.

9.4 Zodra Edecco klager in diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

Artikel 10. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement

10.1 Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

10.2 Dit reglement kan worden gewijzigd door Edecco.

10.3 Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan.

10.4 In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Edecco