



## INTERNE KLACHTENPROCEDURE ARBEIDSKUNDIG ADVIESBUREAU JONKER

### 1. Inleiding

Arbeidskundig Adviesbureau BV (hierna AAJ BV) staat voor heldere afspraken en een open en eerlijke communicatie met alle relaties. De aard van onze dienstverlening is altijd mensenwerk. Vanuit onze visie en missie hechten wij aan zorgvuldigheid en een hoge mate van klanttevredenheid. Desondanks valt het nooit compleet uit te sluiten dat een relatie niet tevreden is over onze dienstverlening. Voor een goede klachtenafhandeling heeft AAJ BV een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure is uitsluitend van toepassing op die klachten, die voortkomen uit onze dienstverlening. Eens per kwartaal bespreekt het Arbeidsdeskundig kernteam met de directeur van AAJ BV het aantal ontvangen, geregistreerde en afgehandelde klachten. Deze klachtenprocedure is onderdeel van onze werkprocessen en heeft als doel een optimale klachtenafhandeling te kunnen garanderen.

### 2. Publicatie

De klachtenprocedure staat gepubliceerd op de website van AAJ BV en is separaat schriftelijk op te vragen.

### 3. Definities:

- Klacht:  
"Uitsluitend schriftelijk ingediende klacht, waarbij de indiener gemotiveerd benoemd dat AAJ BV betrokken is bij het op niet de juiste wijze doen, dan wel nalaten van acties in het kader van het begeleidingstraject, die betrekking hebben op de technisch of inhoudelijke uitvoering van het traject dan wel gedragingen op niet-correcte wijze richting de betrokken persoon of personen".
- Indiener:  
Degene die de klacht schriftelijk indient.
- Klachten coördinator:  
Aangewezen persoon binnen die zich binnen AAJ BV bezighoudt met de interne klachtafhandeling dit geldt voor registratie en beheer.
- Directie:  
De directeur van AAJ BV

### 4. Indienen

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden verstuurd naar:

*Arbeidskundig Adviesbureau Jonker BV  
T.a.v. Directeur  
Henry Moorepassage 252  
2907 MG Capelle aan den IJssel*

*Of naar: [backoffice@ad-profs.nl](mailto:backoffice@ad-profs.nl) eveneens ter attentie van de Directeur.*

## 5. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 1 (één) maand na het moment van handelen of nalaten van AAJ BV, dan wel vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

## 6. Procedure

### 6.1 Coördinatie klachtenafhandeling;

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de klachtencoördinator bij AAJ BV

### 6.2 Termijn registratie & afhandeling;

- a. Binnen 7 (zeven) kalenderdagen na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure geïnformeerd.
- b. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van AAJ BV zelf, en in de hoedanigheid van uitvoerder van het begeleidingstraject, neemt de klachtencoördinator van AAJ BV de behandeling van de klachtenprocedure over en zal de procedure samen met een andere interne partner worden overgenomen.
- c. Indiener ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht van de directie van AAJ BV schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht wordt verzonden.
- d. Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld. Indien nader onderzoek nodig is binnen AAJ BV, dan kan AAJ BV gemotiveerd aangeven wat nodig is om alsnog te komen tot een bevredigende klachtenafhandeling.
- e. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener bericht na uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht.

### 6.3 Beroep

Is de indiener niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar beroep vervolgens binnen zes weken na dagtekening van het antwoord op zijn/haar klacht schriftelijk voorleggen aan de directie van AAJ BV. De coördinator handelt het beroep binnen zes weken nadat dit aan hem/haar is voorgelegd af. Indien nader onderzoek nodig is, kan AAJ BV gemotiveerd aangeven welke termijn er nodig is om de klacht alsnog af te handelen.

6.4. Indien klager ook na beroep meent dat zijn/haar klacht onvoldoende is afgehandeld kan de klacht voor wat betreft de verantwoordelijke arbeidsdeskundige worden voorgelegd aan het SRA (Stichting Register Arbeidsdeskundigen). Op de website van het SRA <https://www.register-arbeidsdeskundigen.nl/> vindt u nadere informatie over de procedure en kan eenvoudig een klachtenformulier worden gedownload. Er is op dat moment sprake van een "externe klachtenprocedure" waardoor de interne klachtenprocedure automatisch formeel is afgesloten.

6.5. Deze klachtenprocedure is ook gepubliceerd in het Pools op de website van AAJ BV.