



WEWNĘTRZNA PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG ARBEIDSKUNDIG ADVIESBUREAU JONKER

1. WSTĘP

Wzajemne porozumienie oraz otwarta i uczciwa komunikacja wszystkich stron to dewiza, którą kieruje się Arbeidskundig Adviesbureau Jonker BV (dalej AAJ BV). Charakter naszych usług to oczywiście praca ludzka. Opierając się na naszej wizji i misji, przywiązujemy ogromną wagę do zadowolenia klienta, niemniej jednak nigdy nie można całkowicie wykluczyć, że któraś ze stron może być z naszych usług niezadowolona. Firma AAJ BV ustanowiła w związku z tym procedurę dotyczącą składania i rozpatrywania skarg. Owa procedura ma zastosowanie wyłącznie do skarg, które wynikają z usług świadczonych przez AAJ BV. Raz na kwartał główny zespół AAJ BV omawia wraz z dyrektorem ilość otrzymanych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skarg. Ta procedura jest częścią całego procesu i ma na celu zapewnienie optymalnego trybu rozpatrywania skarg.

2. PUBLIKACJA

Procedura składania skargi jest opublikowana na stronie internetowej AAJ BV, ale można również zażądać wydania jej osobno na piśmie.

3. DEFINICJE:

- Skarga:
„Może być złożona tylko i wyłącznie na piśmie, przy czym zgłaszający oświadcza i jednocześnie uzasadnia niewłaściwe postępowanie lub zaniechanie działań przez firmę AAJ BV w kontekście procesu coachingowego, dotyczące technicznej lub merytorycznej realizacji owego procesu, bądź w kontekście zachowania w niewłaściwy sposób wobec zainteresowanej osoby lub osób”.
- Zgłaszający:
Osoba, która składa skargę na piśmie.
- Koordinator ds. Skarg:
Wyznaczona osoba w AAJ BV, która zajmuje się rozpatrywaniem skarg, a dokładnie rejestracją oraz zarządzaniem przebiegu procedury.
- Dyrekcja:
Dyrektor AAJ BV

4. WNOSENIE SKARGI

Skargi można składać wyłącznie w formie pisemnej na adres:

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

Lub na adres: backoffice@ad-profs.nl, również do wiadomości dyrektora.

5. TERMIN

Skargi można składać maksymalnie do 1 (jednego) miesiąca od momentu postępowania lub zaniechania przez AAJ BV, lub od momentu, gdy zgłaszający mógł się o tym dowiedzieć.

6. PROCEDURA

6.1 Koordynacja rozpatrywania skarg;

Koordynacją rozpatrywania skarg zajmuje się koordynator ds. Skarg w AAJ BV

6.2 Okres rejestracji i rozpatrywania;

- a. Zgłaszający otrzyma w ciągu 7 (siedmiu) dni kalendarzowych od daty złożenia pisemne potwierdzenie o wpływie skargi i zostanie poinformowany o dalszym toku postępowania.
- b. W przypadku, gdy skarga dotyczy samego dyrektora AAJ BV, występującego jednocześnie w charakterze wykonawcy procesu doradczego, rozpatrzenie skargi przejmie wówczas koordynator ds. Skarg AAJ BV, a procedura zostanie przeprowadzona wraz z innym pracownikiem AAJ BV.
- c. Zgłaszający otrzyma od kierownictwa AAJ BV w ciągu trzech tygodni od daty otrzymania skargi pisemne powiadomienie o wyniku jej rozpatrzenia, lub informację o aktualnym statusie oraz przewidywanym terminie, w którym zostanie wysłane ostateczne powiadomienie.
- d. Jeżeli skarga nie zostanie rozpatrzona w ciągu sześciu tygodni od daty jej otrzymania, uważa się, że skarga nie została rozpatrzona w sposób satysfakcjonujący dla zgłaszającego. Jeśli okaże się konieczne bardziej szczegółowe zbadanie przedmiotu skargi przez AAJ BV, AAJ BV może wskazać, wraz z uzasadnieniem, co jest potrzebne, aby skargę można było rozpatrzyć w sposób zadowalający dla zgłaszającego.
- e. Jeżeli wniesiona skarga nie będzie rozpatrywana, osoba zainteresowana zostanie o tym poinformowana nie później niż cztery tygodnie od daty złożenia skargi.

6.3. Odwołanie

- a. Jeśli zgłaszający nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia skargi, może on w ciągu sześciu tygodni od daty powiadomienia złożyć pisemne odwołanie do kierownictwa AAJ BV. Koordynator ds. Skarg rozpatrzy odwołanie w ciągu sześciu tygodni od daty jego złożenia. Jeżeli dokładniejsze zbadanie sprawy okaże się konieczne, AAJ BV poinformuje zgłaszającego, w jakim terminie skarga ta może zostać rozpatrzona.
- b. Jeśli po rozpatrzeniu odwołania osoba zainteresowana nadal uważa, że jej skarga nie została rozpatrzona w sposób wystarczający, a dotyczy ponoszącego odpowiedzialność specjalisty do spraw reintegracji zawodowej, wówczas można ową skargę przedłożyć do biura SRA (Stichting Register Arbeidsdeskundigen). Więcej informacji na temat tej procedury znajduje się na stronie internetowej SRA <https://www.register-arbeidsdeskundigen.nl/> a formularz skargi można w łatwy sposób pobrać elektronicznie. W tym momencie zostaje rozpoczęta „zewnętrzna procedura rozpatrywania skargi” i tym samym wewnętrzna procedura zostaje automatycznie oraz formalnie zamknięta.