



hn-ab

Klachtenreglement

Klachtenreglement

Het Nieuwe Arbeidsbureau

Inleiding

Het Nieuwe Arbeidsbureau streeft voortdurend naar het verbeteren van haar dienstverlening. Een zorgvuldig en transparant klachtenbeleid maakt daar integraal onderdeel van uit.

Met dit reglement bieden wij een duidelijke en toegankelijke procedure voor het indienen en behandelen van klachten.

De doelen van dit reglement zijn:

- Een laagdrempelige en toegankelijke procedure bieden voor het indienen van klachten.
- Transparantie creëren over de wijze waarop klachten worden behandeld.
- Zorgen voor een zorgvuldige en objectieve afhandeling van klachten.
- Structurele tekortkomingen signaleren en gebruiken om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Uitgangspunt is dat Het Nieuwe Arbeidsbureau altijd probeert te bemiddelen bij klachten en waar mogelijk samen met de klager naar een passende oplossing zoekt.

1. Toepassing en entiteiten

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle vennootschappen die opereren onder Het Nieuwe Arbeidsbureau, te weten:

- HN-AB B.V. (KvK 60896558)
- HN-AB zoeken en vinden B.V. (KvK 60931531)
- HN-AB organisatie advies B.V. (KvK 81260768)
- HN-AB reïntegratie en coaching B.V. (KvK 91735955)
- HN-AB payroll B.V. (KvK 52189740)
- Innotiq Cibap B.V. (KvK 53635078)

Het reglement geldt voor iedereen die betrokken is bij de dienstverlening van één van deze entiteiten.

2. Begripsomschrijvingen

- Uitvoerder: Het Nieuwe Arbeidsbureau, waaronder alle bovengenoemde entiteiten.
- Klager: Degene die een klacht indient of namens wie een klacht wordt ingediend.
- Aangeklaagde: De medewerker of het organisatieonderdeel waartegen de klacht zich richt.
- Vertrouwenspersoon: Door Het Nieuwe Arbeidsbureau aangewezen onafhankelijke persoon, belast met de afhandeling van klachten.
- Klacht: Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van Het Nieuwe Arbeidsbureau of één van haar medewerkers.
- Klachtenregeling: Dit document.

3. Indienen van een klacht

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- Ongewenst gedrag van medewerkers of door Het Nieuwe Arbeidsbureau ingeschakelde derden (zoals intimidatie, agressie, geweld of discriminatie).
- De kwaliteit, communicatie of uitvoering van de dienstverlening.
- Overtreding van het privacyreglement of schending van persoonsgegevens.

Vereisten voor indiening:

- De klacht wordt gericht aan de directie van Het Nieuwe Arbeidsbureau.
- De klacht bevat naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en – indien beschikbaar – emailadres van de klager.
- De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de situatie en, indien van toepassing, de namen van betrokkenen.

Overige bepalingen:

- Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Schriftelijke bevestiging is vereist voor verdere behandeling.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager uiterlijk binnen vier weken een gemotiveerde schriftelijke afwijzing.

4. Behandeling van klachten

- Registratie: De datum van ontvangst van de klacht wordt vastgelegd. De ontvangst wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.
- Bemiddeling: Indien mogelijk tracht Het Nieuwe Arbeidsbureau eerst te bemiddelen. Bij succesvolle bemiddeling kan de klager de klacht schriftelijk intrekken.
- Vertrouwenspersoon: Indien bemiddeling niet slaagt, wordt binnen twee weken een vertrouwenspersoon aangewezen. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en gevraagd de klacht (indien nog niet gedaan) schriftelijk te bevestigen.
- Termijn: De vertrouwenspersoon streeft ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst volledig af te handelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd met een nieuwe redelijke termijn.
- Geheimhouding: De vertrouwenspersoon behandelt de klacht strikt vertrouwelijk. Gegevens worden alleen gedeeld met de directie van Het Nieuwe Arbeidsbureau of indien wettelijk verplicht.
- Bevoegdheden: De vertrouwenspersoon doet geen bindende uitspraak of sanctie, maar adviseert de directie over passende maatregelen.
- Escalatie: Indien de klacht na afhandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe partij of – indien gewenst – de zaak aanhangig maken bij de bevoegde rechter.

5. Archivering en interne verwerking

- Alle klachten worden geregistreerd in een centraal klachtenoverzicht.
- Afgehandelde klachten worden gearchiveerd met inachtneming van de geldende privacywetgeving en bewaartermijnen.
- Structurele verbeterpunten worden periodiek geëvalueerd en opgenomen in het kwaliteitsbeleid van Het Nieuwe Arbeidsbureau.

6. Slotbepalingen

- Het Nieuwe Arbeidsbureau behoudt zich het recht voor dit klachtenreglement te wijzigen.
- In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.
- Op dit reglement is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

7. Contact

Voor vragen of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met:

Het Nieuwe Arbeidsbureau B.V. (HN-AB)
Burgemeester Roelenweg 13
8021 EV Zwolle
KvK 91735955
E-mail: info@hn-ab.nl
Telefoon: 085 -760 51 04

Laatste wijziging: 20-10-2025