

Klachtenreglement Blue Sky Ergonomics

1. Introductie

Dit document bevat het klacht reglement van Blue Sky Ergonomics. In dit reglement leest u wat we onder een klacht verstaan, hoe u een klacht indient en de procedure die wij hanteren om uw klacht te behandelen.

Uw klacht kan betrekking hebben op alle facetten van onze dienstverlening. Denk hierbij aan onze onderzoeken, adviezen van onze adviseurs, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons op de hoogte. Uw klacht helpt ons bij de verdere verbetering van onze dienstverlening.

2. Begripsbepalingen

Klacht

Onder 'Klacht' verstaan we iedere uiting van ongenoegen ten aanzien van:

- De werkwijze en/of het beleid van Blue Sky Ergonomics in het algemeen;
- De inhoud of de wijze waarop de producten en/of diensten zijn geleverd welke schriftelijk zijn overeengekomen tussen Blue Sky Ergonomics en de Klachtindiener, waarbij bestaande overeenkomsten en de algemene voorwaarden leidend zijn;
- Gedragingen van een medewerker van Blue Sky Ergonomics die in strijd zijn met vastgestelde processen, wet- en regelgeving en beroeps- en gedragsregels.
- Gedragingen van een samenwerkingspartner die uit naam van Blue Sky Ergonomics producten en/of diensten levert en in strijd handelt met vastgestelde processen, wet- en regelgeving en beroeps- en gedragsregels.

Klachtindiener

Onder '*Klachtindiener*' verstaan we: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van deze regeling indient.

Klachtenfunctionaris

Onder '*Klachtenfunctionaris*' verstaan we: de functionaris die binnen Blue Sky Ergonomics is aangewezen als verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten wanneer de Klachtindiener en directe contactpersoon van Blue Sky Ergonomics in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen. De Klachtenfunctionaris is werkzaam bij Blue Sky Ergonomics en staat verder van de operatie om een zo objectief mogelijke behandeling te waarborgen.

3. Indiening klacht

Alvorens een klacht in te dienen middels deze procedure vragen wij u een klacht, probleem of meningsverschil eerst met uw contactpersoon van Blue Sky Ergonomics te bespreken. Wilt of kunt u de situatie niet bespreken met uw contactpersoon of bent u er in onderling overleg niet uitgekomen, dan kunt u de klacht volgens deze procedure per e-mail of per post indienen. Om uw klacht op een juiste wijze in behandeling te kunnen nemen en om verdere correspondentie mogelijk te maken vragen we u ons de volgende informatie te verschaffen:

1. Uw naam, organisatie/werkgever, postadres, e-mailadres en telefoonnummer.
2. De indieningsdatum van de klacht;
3. De naam van uw contactpersoon binnen Blue Sky Ergonomics;
4. Een omschrijving van de klacht en welke stappen er eventueel al ondernomen zijn om de klacht te verhelpen zoals contact en/of correspondentie met de contactpersoon.

De klacht kunt u richten aan:

e-mail/per post

info@blueskyergonomics.nl

Blue Sky Ergonomics

T.a.v. Luuk Burger

Hoornwerk 1, Kamer 13

5264 PL VUGHT

Alleen een volledig omschreven klacht kunnen we in behandeling nemen. Met het indienen van de klacht verklaart de Klachtindiener bekend te zijn en akkoord te gaan met de bepalingen van dit klacht reglement.



4. Opvolging klacht

Het verloop van het klachtenproces is als volgt:

- 1) U dient schriftelijk uw klacht in met vermelding van alle in Artikel 3 gevraagde gegevens.
- 2) Binnen twee werkdagen na ontvangst sturen wij u altijd een schriftelijke bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3) Binnen vier weken na indiening van de klacht kunt u een schriftelijke reactie verwachten. De Klachtenfunctionaris informeert u tussentijds over de voortgang van de klachtopvolging. Standaard verloopt verdere correspondentie omtrent de klacht per e-mail. Mocht u de voorkeur hebben verdere correspondentie per post te laten verlopen, geeft u dit dan aan bij het indienen van de klacht. In voorkomende gevallen kan het zijn dat de gestelde termijn van afhandeling binnen vier weken na indiening niet haalbaar is, zoals bij complexere klachten. In dat geval wordt u tijdig (ruim binnen het verstrijken van deze termijn) schriftelijk bericht, met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
- 4) Bent u het niet eens met de inhoudelijke reactie van de klachtenfunctionaris, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke externe deskundige, de heer mr R. Van der Pas (Canadasweg 11, 5406 TS, Uden). Het oordeel van de externe deskundige is bindend; eventuele consequenties worden door Blue Sky Ergonomics binnen 4 weken afgehandeld.
- 5) Verwerking gegevens. Om een goede opvolging van de klacht te borgen, wordt in het klachtdossier, buiten het in artikel 3 genoemde, eveneens de volgende informatie vastgelegd:

1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;

2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht; 3. De status van de klacht. De klacht en uw gegevens zullen door de Klachtenfunctionaris vertrouwelijk worden behandeld in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt centraal geregistreerd en gedurende ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. U kunt te allen tijde een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de Klachtenfunctionaris. Blue Sky Ergonomics gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw gegevens. Er wordt gewerkt conform het Privacy Statement welke is te raadplegen op de website van Blue Sky Ergonomics. Het kan zijn dat Blue Sky Ergonomics naar aanleiding van uw klacht extern advies inwint bij een onafhankelijke instantie, waaraan onder geheimhouding eventuele relevante stukken ter beschikking zullen worden gesteld. Met het indienen van uw klacht geeft u hiervoor uw toestemming. Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, producten en dienstverlening van Blue Sky Ergonomics.

Heeft u naar aanleiding van dit reglement vragen? Neem dan contact op met uw contractpersoon bij Blue Sky Ergonomics of neem contact met ons op via info@blueskyergonomics.nl/ 085-4010776