

 FIT verzuimbeheer	Procedure	Klachtenprocedure FIT Verzuimbeheer B.V.
	Versie: 20 november 2017	Beleidsverantwoordelijk: de directie

Iedere melding van een opdrachtgever, een medewerker van een opdrachtgever, leverancier of andere relatie van het kantoor, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie kan schriftelijk worden voorgelegd aan de directie van FIT Verzuimbeheer B.V.

Elke medewerker van FIT Verzuimbeheer kan geconfronteerd worden met een klacht. In eerste instantie zal de desbetreffende medewerker zelf proberen de klacht af te handelen, als dit niet of niet naar tevredenheid is van de indiener, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van FIT Verzuimbeheer (klachtverantwoordelijke).

Schriftelijk kenbaar maken van een klacht

De indiener van de klacht wordt verzocht de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de directie van FIT Verzuimbeheer en onderstaande gegevens te vermelden:

- De NAW-gegevens van de klager
- De indieningsdatum van de klacht
- De omschrijving van de klacht

De indiener van de klacht kan de klacht mailen aan: klachten@fitverzuimbeheer.nl

Afhandeling klachten

De indiener van de klacht krijgt binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt aangegeven wie de klacht in behandeling heeft (klachtverantwoordelijke) en hoelang de afhandeling van de klacht zal duren. Bij een eenvoudige klacht welke niet hoeft worden voorgelegd aan een externe deskundige bedraagt de afhandelingstermijn maximaal vier weken na het indienen van de klacht. Complexe klachten worden afgehandeld binnen een periode van twee maanden na indienen van de klacht. Blijkt een termijn niet haalbaar, dan wordt indiener van de klacht hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen zal worden gereageerd. De klachtverantwoordelijke zal het ingenomen standpunt schriftelijk kenbaar maken aan de indiener van de klacht. De indiener van de klacht wordt gevraagd om een reactie aangaande het ingenomen standpunt. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil en de klacht heeft betrekking op een verzuimdossier dan heeft de klant de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het RSC Register Speciaal Casemanagement. Het RSC heeft een externe klachtencommissie van juristen die uitvoering geeft aan het klachtenreglement. De leden van de vereniging waarborgen hiermee de kwaliteit van hun dienstverlening als specialisten op het gebied van Sociale Zekerheid ten aanzien van verzuim, re-integratie en arbeids(on)geschiktheid. Het huishoudelijk reglement externe klachtencommissie is op te vragen bij de secretaris van het RSC.