

## KLACHTENPROCEDURE

BAKXWAGENAAR (hierna: BW) streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over bijv. de kwaliteit, de klantgerichtheid of de integriteit van onze dienstverlening. Wij horen dit graag van u zodat wij samen naar een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening in de toekomst kunnen verbeteren. U kunt het beste contact opnemen met uw contactpersoon bij BW of benader ons via onze algemene contactgegevens.

Indien u als opdracht-/werkgever of als werknemer dermate ontevreden over de dienstverlening bent dat u een officiële klacht in wilt dienen dan kan dit. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft BW een duidelijke klachtenprocedure. Deze procedure is als volgt:

1. **U dient een klacht in.** U kunt uw klacht schriftelijk (per post of per e-mail) middels het Klachtenformulier indienen. Dit formulier is te vinden op onze website ([www.bakxwagenaar.nl](http://www.bakxwagenaar.nl)) en is tevens op te vragen via onze algemene contactgegevens. U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. BW beoordeelt of uw klacht ontvankelijk of niet ontvankelijk is. Mocht uw klacht niet ontvankelijk zijn dan wordt u hiervan binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gebracht. Is uw klacht ontvankelijk dan wordt uw klacht vervolgens binnen vier weken afgehandeld. Indien u namens iemand anders (een opdracht-/werkgever of werknemer) een klacht in wenst te dienen dan stuurt u een, door de persoon die de klacht wilt indienen, ondertekende machtiging mee.
2. **Uw klacht is in behandeling.** De klacht wordt onderzocht door de Klachtenfunctionaris. Deze functionaris zal zowel met Klager als met de persoon of personen werkzaam voor of bij BW contact opnemen om de Klacht te onderzoeken.
3. **Er volgt een schriftelijke reactie.** Op basis van de verzamelde informatie zal de Klachtenfunctionaris de Klager een schriftelijk antwoord sturen waarin de Klacht en de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen worden toegelicht.
4. **Bent u het oneens met de reactie?** Wanneer Klager het met de schriftelijke reactie oneens is dan kan Klager dit binnen één maand na ontvangst van de schriftelijke reactie kenbaar maken bij de directie van BW. Klager wordt binnen één week na ontvangst van voornoemde door BW in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht aan de directie toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht. Indien Klager geen gebruik wil maken van de mogelijkheid tot mondeling onderhoud ontvangt Klager binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van BW.
5. **Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?** Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de stichting DOKh. BW is aangesloten bij stichting DOKh voor de geschillencommissie en de DOKh-klachtenregeling.

Onderstaande gevallen zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige om het werk (gedeeltelijk) te hervatten (de klacht is dan niet ontvankelijk). Hiervoor kunt u een deskundigen-oordeel bij UWV aanvragen of een second opinion zoals omschreven in de Arbowetgeving 2017.
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van BW meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van BW.

*Versie: juni 2021*