

## KLACHTENREGLEMENT

### L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

L&P Arbeidsbemiddeling B.V. streeft ernaar haar dienstverlening op een zorgvuldige, professionele en transparante wijze uit te voeren voor uitzendkrachten, cliënten en opdrachtgevers. Desondanks kan het voorkomen dat een betrokkene niet tevreden is over (onderdelen van) de dienstverlening. In dat geval biedt L&P Arbeidsbemiddeling B.V. de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Dit klachtenreglement beschrijft de procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten en is van toepassing op alle schriftelijke klachten die worden ingediend door uitzendkrachten, cliënten en/of opdrachtgevers van L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

### Artikel 1 - Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening, het handelen of nalaten van L&P Arbeidsbemiddeling B.V. of haar medewerkers.

**Indiener:** de uitzendkracht, cliënt of opdrachtgever die een klacht indient.

**Klachtenbehandelaar:** een directielid of aangewezen functionaris van L&P Arbeidsbemiddeling B.V. die niet direct betrokken is geweest bij de aanleiding van de klacht.

### Artikel 2 - Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is:

- het bieden van een duidelijke en zorgvuldige klachtenprocedure;
- het waarborgen van een objectieve en onafhankelijke behandeling van klachten;
- het herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de dienstverlening;
- het voorkomen van herhaling van klachten.

### **Artikel 3 - Indienen van een klacht**

Klachten dienen **schriftelijk per e-mail** te worden ingediend.

De klacht kan uitsluitend per e-mail worden gestuurd naar:

[info@l-p.nl](mailto:info@l-p.nl).

#### **De klacht dient ten minste te bevatten:**

- naam en contactgegevens van de indiener;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- eventuele relevante toelichting of bijlagen.

Klachten die mondeling worden geuit, worden niet als formele klacht in behandeling genomen en dienen per e-mail te worden bevestigd.

### **Artikel 4 - Ontvangst en registratie**

Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener binnen **vijf werkdagen** een schriftelijke bevestiging van ontvangst per e-mail. De klacht wordt geregistreerd en vertrouwelijk behandeld conform het privacyreglement van L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

### **Artikel 5 - Behandeling van de klacht**

De behandeling van de klacht wordt uitgevoerd door een directielid of aangewezen klachtenbehandelaar die **niet betrokken is geweest bij de inhoud of aanleiding van de klacht**.

De indiener wordt in de gelegenheid gesteld om zijn of haar klacht toe te lichten (hoor en wederhoor). Indien noodzakelijk kunnen betrokken medewerkers worden gehoord.

### **Artikel 6 - Termijnen en afhandeling**

L&P Arbeidsbemiddeling streeft ernaar klachten binnen **maximaal vier (4) weken** na ontvangst volledig af te handelen.

Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk blijkt, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met een toelichting en een indicatie van de verdere afhandelingstermijn.

Na afronding ontvangt de indiener een schriftelijke reactie waarin:

- de bevindingen worden toegelicht;
- de conclusie wordt weergegeven;
- eventuele maatregelen of verbeteracties worden vermeld.

### **Artikel 7 - Escalatie**

Indien de indiener van mening is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze schriftelijk escaleren bij de directie van L&P Arbeidsbemiddeling B.V.

Indien ook na escalatie geen bevredigende oplossing wordt bereikt, behoudt de indiener het recht om de klacht voor te leggen aan een bevoegde externe instantie, waaronder - indien van toepassing - de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Artikel 8 - Vertrouwelijkheid**

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform het privacyreglement van L&P Arbeidsbemiddeling B.V. en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

### **Artikel 9 - Vastlegging en verbetering**

Klachten en de wijze van afhandeling worden vastgelegd. L&P Arbeidsbemiddeling gebruikt deze informatie uitsluitend ter verbetering van haar dienstverlening en interne processen.

### **Artikel 10 - Slotbepaling**

Dit klachtenreglement treedt per direct in werking en is beschikbaar via de website van L&P Arbeidsbemiddeling B.V. L&P Arbeidsbemiddeling behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen. De meest actuele versie is te allen tijde leidend.