

KLACHTENPROCEDURE Daxxa Professionals B.V.

Daxxa Professionals B.V., verder te noemen **Daxxa Personeelsdiensten**, streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, beloning, bereikbaarheid, snelheid van werken, omgang en informatievoorziening een rol. Bent u, als opdrachtgever of als flexwerker, ontevreden over de wijze van beloning (verschuldigde loon en afdracht pensioen) van de flexwerker? Dan kunt u een klacht indienen. We vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken. **Daxxa Personeelsdiensten** beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht, heeft **Daxxa Personeelsdiensten** deze klachtenprocedure ontworpen.

Deze klachtenprocedure is via de website **www.daxxa.nl** beschikbaar voor alle betrokkenen.

Definities

Klacht: Een klacht is iedere uiting van een partij waaruit blijkt dat de dienst(verlening) niet voldoet aan zijn verwachting. Echter in het kader van deze klachtenprocedure betreft de klacht in het bijzonder de beloning (verschuldigde loon en afdracht pensioen) van een flexwerker, en die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. Dit kan zowel de opdrachtgever als de flexwerker zijn. Ingeval een flexwerker wordt ingeleend door **Daxxa Personeelsdiensten** van een derde ten behoeven van aangenomen werk of doorlening, dient de flexwerker bij haar eigen werkgever een klacht in te dienen over de beloning.

Flexwerker: alle medewerkers die een uitzend-overeenkomst hebben met **Daxxa Personeelsdiensten**. ZZP-ers zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een flexwerker wenst in te zetten, waarbij de flexwerker in loondienst is van **Daxxa Personeelsdiensten** dan wel in loondienst is van een derde, waarbij de flexwerker door **Daxxa Personeelsdiensten** wordt geworven en geselecteerd en waartoe aan **Daxxa Personeelsdiensten** de opdracht voor bemiddeling van deze flexwerker wordt gegeven. Tevens wordt onder opdrachtgever verstaan de rechtspersoon waarmee de opdrachtgever in vennootschapsrechtelijke zin of organisatorisch verband staat.

Uitlener/Onderaannemer: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een flexwerker ter beschikking stelt aan **Daxxa Personeelsdiensten** om ter beschikking te worden gesteld aan een opdrachtgever.

Klager : iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient ingevolge deze klachtprocedure.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen alsook de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Wijze waarop een klacht gemeld kan worden

De klacht kan telefonisch, schriftelijk en per e-mail gemeld worden bij:

Daxxa Professionals B.V.
Argon 21
4751 XC Oud Gastel
0165-520 200
klachten@daxxa.nl

Afhandeling van de klacht

De klachtafhandelaar neemt binnen twee werkdagen contact op met de klager en streeft ernaar de klacht direct op te lossen of stemt af welke maatregelen er worden getroffen om de klacht zo snel mogelijk af te handelen. Er wordt uiterlijk binnen 15 werkdagen beslist of de klacht gegrond of ongegrond is. De klacht zal behandeld worden conform de 4-O systematiek (Oorzaak, Omvang, Oplossing en Operationaliteit).

Stap 1: Oorzaak

De oorzaak zoeken van een probleem, een bevinding of een klacht kan op meerdere manieren plaatsvinden. Brainstormen met collega's, gebruik van de '5 times why methode' of het visgraat- (Ishikawa-)diagram. Doel is te allen tijde om de zogenaamde grondoorzaken vast te stellen.

Stap 2: Bepaal de omvang

Bepaal de omvang van het probleem: 'Hoe groot is het probleem?' Is het een incident of komt het vaker voor? Zou het vaker voor kunnen komen?

Stap 3: Oplossing

Op basis van de oorzaak en omvang wordt bepaald welke maatregelen nodig zijn om herhaling van de situatie te voorkomen.

Stap 4: Stel vast of de maatregelen effectief zijn

Tenslotte evalueer of de getroffen maatregelen effectief zijn en ook in de toekomst zullen blijven werken.

Indien de klacht gegrond is voert **Daxxa Personeelsdiensten** uiterlijk binnen 30 werkdagen corrigerende maatregelen door, indien nodig worden met terugwerkende kracht herstelmaatregelen getroffen om de oorzaak van de afwijking te elimineren. Indien dit niet heeft plaatsgevonden meldt **Daxxa Personeelsdiensten** dit binnen voormelde termijn bij de opdrachtgever en flexwerker.

Rapportage afhandeling van de klacht

De klachtafhandelaar rapporteert de afhandeling van de klacht waarbij ten minste wordt opgenomen:

- datum klacht;
- inhoud klacht;
- of de klacht gegrond of ongegrond is;
- strekking afhandeling;
- eventuele correcties indien van toepassing.

Registratie klachten

Iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtregister. De klachtafhandeling wordt eveneens geregistreerd in het klachtregister.

Afsluiting en documentatie van de klacht

Als de klacht naar behoren is afgehandeld, wordt deze afgesloten, zo niet dan wordt de afhandeling overgenomen door de directie.

Voorkomen van klachten

Als de aard en inhoud van de klacht zich hiervoor leent, wordt deze tijdens het wekelijkse overleg met betrokken medewerkers besproken om herhaling te voorkomen.

Melding klacht bij Inspectie-instelling

Wanneer **Daxxa Personeelsdiensten** een klacht ingevolge deze klachtenprocedure ontvangt en deze klacht betreft de beloning van de flexwerker meldt **Daxxa Personeelsdiensten** deze binnen 30 werkdagen - na vaststelling dat de klacht gegrond is en van materiele omvang is - schriftelijk bij de inspectie instelling. Er is in de PayOK normenset bepaald dat er dan sprake is van een klacht met materiele omvang wanneer de totale omvang minstens EUR 750,00 bedraagt. **Daxxa Personeelsdiensten** meldt klachten van materiele omvang alsmede de herstelmaatregelen tijdens een audit bij de inspecteur.

klachtformulier:

Een ieder die een klacht ontvangt meldt dit bij klachten@daxxa.nl

De klachtafhandelaar zorgt voor vastlegging en afhandeling conform dit registratieformulier.

De klachtafhandelaar evalueert jaarlijks in de maand Januari de in de 12 maanden daarvoor ontvangen klachten en stelt vast of er aanvullende maatregelen nodig zijn om klachten te voorkomen. Het resultaat van deze analyse wordt vastgelegd in het verslag van het volgende overleg.

N.a.w. indiener:
Telefoonnummer indiener:
E-mailadres indiener:
Datum ontvangen klacht:
Omschrijving klacht:

Oorzaak van de klacht:

Omvang van de klacht:

Ingevoerde maatregel(en) ter voorkoming van herhaling:

Ingevuld door (naam):	Datum afhandeling:	Datum indiener geïnformeerd:
Resultaat beoordeling op effectiviteit (in te vullen door)		
Intern (is met de maatregel herhaling voorkomen)		
Extern (is de klager tevreden met de afhandeling)		

Beoordeling:	0 voldoende effectief	0 onvoldoende effectief
Naam beoordelaar:		Datum beoordeling: