

Klachtenprocedure

Wat te doen als u ontevreden bent over JobTrans?

JobTrans streeft naar voortdurende verbetering van de dienstverlening. Maar soms gaat er toch iets mis en kan u als opdrachtgever ontevreden zijn, om welke reden dan ook. We leren hier graag van en hopen dat u de ontevredenheid kenbaar maakt.

Mondelinge afhandeling klacht

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, kunt u telefonisch of per mail, contact opnemen met JobTrans. JobTrans zal (uiterlijk binnen 5 werkdagen) contact met u opnemen om een oplossing te vinden voor de ontevredenheid over onze diensten.

Schriftelijke procedure

U kunt ook besluiten om een formele schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een opdracht en/of de toepassing van de diensten. Voor de behandeling van een formele klacht bestaat onderstaande procedure:

1. De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij JobTrans. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. JobTrans stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:
 - Een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager.
 - Indien JobTrans van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, deelt het bedrijf dit tegelijkertijd mee en geeft de klager de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen of te verduidelijken.
2. JobTrans kan beslissen dat de klacht niet in aanmerking komt voor behandeling:
 - Indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, of aan het licht kwamen.
 - Indien op herhaalde wijze gevraagd is om aanvulling, verduidelijking niet wordt gereageerd.

Een beslissing over het niet in aanmerking komen voor behandeling wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld door JobTrans personeel en opleidingen.
3. Van het horen van de klager wordt een kort verslag gemaakt en aan beide partijen toegezonden.
4. De directeur neemt binnen 5 werkdagen na het mondeling horen van de klager een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Een beslissing met elkaar kan inhouden:
 - Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht.
 - Een voorstel om tegemoet te komen aan de hand van de ontevredenheid.
 - Afwijzing van de klacht

Indien er in overleg geen passende oplossing kan worden gevonden, kan de klacht aan de rechter worden voorgelegd.