



# Beschrijving klachtenafhandeling

Van der Horst & Starke bv

**Versie 2017**

De organisatie van der Horst & Starke bv heeft een klachtenreglement. Dit reglement wordt gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Bij een intake van een cliënt wordt standaard gevraagd of een uitreiking van het bestaande klachtenreglement wenselijk is. Het reglement wordt vervolgens ter beschikking gesteld en wordt samen met bedrijfsinformatie en een wijzigingsformulier UWV aan de cliënt verstrekt.

Indien er een klacht wordt ingediend, wordt dit centraal geregistreerd bij het management van Van der Horst & Starke bv. De klacht wordt ingeschreven op datum en apart behandeld in een klachtendossier. De ontvangstbevestiging wordt diezelfde dag nog aan de indiener gestuurd.

De inhoud van de klacht wordt tevens geregistreerd.

Elke klacht wordt uiterst serieus genomen. Een ongegronde en ongefundeerde klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst van indiening, met motivatie van afwijzing, aan indiener teruggestuurd. Tevens wordt het besluit toegelicht.

Elke klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld. Alle klachten moeten zoveel mogelijk per aangetekende brief worden ontvangen.

Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt over de binnengekomen klachten, het aantal, de niet in behandeling genomen klachten, klachten welke wel en niet binnen de termijn zijn beantwoord en afgehandeld, met het aantal erbij vermeld.

Belangrijk te vermelden is dat alle klachten ook gemeld worden bij de betreffende arbeidsdeskundige van het UWV.

Indien de indiener van de klacht meent dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan tevens te allen tijde de betrokken Arbeidsdeskundige van het UWV worden benaderd. Van der Horst & Starke BV zal hierin alle medewerking verlenen die daarvoor nodig is.

## Artikel 1: Doelstelling

De klachtenregeling wil de mogelijkheid scheppen voor iedere opdrachtgever of cliënt te laten onderzoeken en beoordelen of de werkzaamheden in het kader van, door Van der Horst & Starke bv aanvaarde opdrachten, na behoren zijn uitgevoerd. Onderzoek en beoordeling vinden op controleerbare wijze plaats waarbij de bescherming van de belangen van partijen zijn gewaarborgd.

## Artikel 2: Begripsbepaling

In de regeling wordt verstaan onder:

- 2.1 Klacht; een schriftelijke uiting van ontevredenheid/ ongenoegen over de wijze waarop een medewerker van van der Horst & Starke bv zich jegens de klager heeft gedragen. Hierbij is een direct verband met de opdracht aan Van der Horst & Starke bv.
- 2.2 Klager; een opdrachtgever of cliënt van Van der Horst & Starke bv zoals die een klacht, zoals omschreven bij punt 2.1, heeft ingediend.
- 2.3 Beklaagde; Van der Horst & Starke bv, een medewerker van Van der Horst & Starke bv ten aanzien van wie de klager een klacht indient of een medewerker van een door Van der Horst & Starke bv inschakelde derde bij de uitvoering van een opdracht.
- 2.4 Opdrachtgever: Rechtspersonen die opdracht hebben gegeven aan Van der Horst & Starke bv en van wie de opdracht door Van der Horst & Starke bv is aanvaard.
- 2.5 Cliënt: De persoon voor wie een opdracht aan Van der Horst & Starke bv door in lid 2.3 van dit artikel genoemde opdrachtgever is verstrekt.
- 2.6 Directie: de personen die de statutair leiding hebben over Van der Horst & Starke bv
- 2.7 Klachtencommissie: De commissie die belast is met de behandeling van de klachten bij Van der Horst & Starke bv.
- 2.8 klachtendossier: Dossier waarin alle stukken met betrekking tot de klacht in worden opgeslagen.

## Artikel 3: Toepassingen

- 3.1 Deze regeling is van toepassing op iedere cliënt van Van der Horst & Starke bv.
- 3.2 De klacht moet gaan over een individuele situatie, het moet persoons- en/of situatiegebonden zijn.
- 3.3 De klager heeft eerst zijn klacht besproken met de beklagde en bij onbevredigend resultaat met de directie van Van der Horst & Starke bv.
- 3.4 De klacht zal niet in behandeling worden genomen in de volgende situaties;
  - Reeds meer dan twee weken is verstreken na factuurdatum, dan wel reeds meer dan drie weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van beklagde, waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indienen van een klacht;
  - De klacht door de klager wordt ingetrokken, dan wel de klager na bemiddeling en/ of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht.
  - Het handelen of nalaten van een beklagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechterlijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt.
  - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, danwel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt.
  - de klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.

3.5 In geval de klacht in overeenstemming met het bepaalde in lid 3.4 niet in behandeling wordt genomen, zal de behandelaar de klager hiervan uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis stellen.

#### Artikel 4: procedure behandeling klachten

4.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de directie in staat is om adequaat te reageren. De klager en beklagde ontvangen binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging en worden daarin tevens op de hoogte gesteld van de verdere procedure alsmede de datum waarvoor de klacht behandeld zal worden.

4.2 De directie zal voor de in de bevestigingsbrief genoemde datum de klacht afhandelen en eventuele acties inzetten. De klager en beklagde ontvangen hierover schriftelijk bericht.

4.3 Als het schriftelijk antwoord van de directie zonder bevredigend resultaat blijft voor de klager dan kan deze de klachtencommissie aanschrijven.

#### Artikel 5: samenstelling van de commissie

5.1 De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter benoemt twee, bij voorkeur, onafhankelijke leden op voordracht van de directie.

5.2 Indien de klacht een commissielid betreft, treedt deze met onmiddellijk ingang terug bij behandeling van de klacht.

#### Artikel 6: taak van de commissie

De commissie heeft voor alles tot taak de directie te adviseren of een klacht gegrond is of ongegrond.

Bij gegronde klachten geeft zij tevens advies met betrekking tot het vervolg. Daarvoor is nodig dat de commissie de gedeponeerde klacht onderzoekt, de klagende werknemer, aangeklaagde en eventuele andere betrokkene hoort en zo nodig verder informatie inwint. Daarnaast kan de commissie de klager bemiddeling, begeleiding en verwijzing aanbieden met betrekking tot de afhandeling van de klacht. Een afschrift van het advies aan de directie wordt schriftelijk verzonden aan de klager en aangeklaagde.

#### Artikel 7: werkwijze van de commissie:

7.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk en ondertekend in bij de commissie.

7.2 De klager en beklagde ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht en worden daarin tevens op de hoogte gesteld van de verdere procedure alsmede de datum waarop de klacht behandeld zal worden.

7.3 De commissie is gerechtigd de directie te adviseren een bestreden beslissing of handeling op te schorten, indien zij dit noodzakelijk acht. De beslissing hieromtrent wordt door de directie genomen.

7.4 De commissie toetst de klacht op zijn ontvankelijkheid, waarbij de klacht niet in behandeling wordt genomen indien niet aan een van de voorwaarden van artikel 3 wordt voldaan. Indien de klacht voor behandeling in aanmerking komt, dan wordt deze door de commissie onderzocht. Zij is bevoegd om die informatie in te winnen die zij nodig meent te hebben om tot een advies te kunnen komen.

7.5 De directie wordt op de hoogte gesteld van het plaatsvinden van een onderzoek als vermeld in artikel 7.4, met een toelichting over de aard van de klacht.

7.6 De commissie houdt een of meerdere zittingen waarop zij de klager en eventueel een persoon die de klager bijstaat, de aangeklaagde en zo nodig andere hoort.

7.7 De commissie komt bijeen zo vaak als de voorzitter of een meerderheid van de commissie wenselijk acht

7.8 De commissie dient voltallig te zijn, wil een advies tot stand kunnen komen. Besluiten worden genomen met een meerderheid van stemmen.

#### Artikel 8: Advies en uitspraak

8.1 De commissie brengt uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijk gemotiveerd advies uit aan de statutaire directie, waarbij eenmalig een verlenging van maximaal veertien dagen mogelijk is.

8.2 Indien de klacht wordt ingetrokken, wordt de procedure beëindigd met schriftelijke kennisgeving aan betrokkenen. In het geval dat tijdens de behandeling een oplossing wordt bereikt, worden betrokkenen geïnformeerd en vraagt de procedure geen verdere uitspraak.

8.3 De directie doet binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk uitspraak aan de commissie, de klager en de aangeklaagde. Wijkt de uitspraak van de directie af van het advies van de commissie, dan geeft de directie hiervoor een schriftelijke motivering. De directie draagt zorg voor effectuering van haar besluiten.

#### Artikel 9: Bijstaan klager

9.1 Iedere klager, alsook iedere beklagde hebben het recht zich bij te laten staan door een hem/ haar vrij te kiezen vertrouwenspersoon.

9.2 De kosten die daarbij eventueel gemaakt worden komen voor rekening van degenen die de vertrouwenspersoon meeneemt.

#### Artikel 10: Bescherming betrokkenen

Geen enkele betrokkene mag op enigerlei wijze in zijn of haar positie worden geschaad doordat hij/ zij als klager, vertrouwenspersoon, lid van de commissie, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is bij de procedure zoals neergelegd in deze regeling.

#### Artikel 11: Geheimhouding

Allen die betrokken zijn bij de in deze regeling neergelegde procedure, zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij tijdens de behandeling van de klacht kennis nemen.

#### Artikel 12: Inzagerecht / vernietiging dossiers

12.1 het dossier en verder alle stukken die op de klacht betrekking hebben worden tijdens de gehele procedure en daarna voor de duur van zes maanden bewaard in een dossier bij de directie.

12.2 Het dossier is toegankelijk voor commissieleden, directie, klager en aangeklaagde.

12.3 Na zes maanden worden deze stukken door de voorzitter of door een van de leden van de commissie onder verantwoordelijkheid van de voorzitter vernietigd.

#### Artikel 13: slotbepalingen

13.1 Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014

Klachtenformulier Van der Horst & Starke bv

De directie van Van der Horst & Starke bv heeft een klachtenregeling ingesteld voor de behandeling van individuele klachten, die voortvloeien uit de uitvoering van, door Van der Horst & Starke bv, aangenomen opdrachten.

Persoonlijke gegevens:

Achternaam en voorletter(s) :

Geboortedatum :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer

(privé) :

(werk) :

E-mail :

Functie :

Datum :

Ik heb de volgende klacht:

(Handtekening indiener klacht)

.....

*(Als u onvoldoende ruimte heeft om uw klacht op te schrijven, dan kunt u een bijlage bij dit formulier voegen)*

Klachtenformulier volledig ingevuld en ondertekend opsturen naar:  
Directie Van der Horst & Starke bv, Iepenstraat 4, 8266 BR te Kampen