



# *Klachtenreglement ArboDesign*



## Bedrijfsgegevens

Handelsnaam:	ArboDesign
Rechtsgeldig bevoegd functionaris:	Dhr. F. Koster Directeur
Bezoekadres:	Marie Curiestraat 47 3846 BW Harderwijk
Postadres:	Postbus 352 3840 AJ Harderwijk
Telefoonnummer:	088 020 34 56
Faxnummer:	0341 437 401
E-mail:	<a href="mailto:info@arbodesign.nl">info@arbodesign.nl</a>
Internet:	<a href="http://www.arbodesign.nl">www.arbodesign.nl</a>

## 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. 'ArboDesign' verantwoordelijk is voor de specifieke uitvoering van de dienstverlening;
- b. *klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) van ArboDesign;
- c. *medewerker*: een ieder die werkzaamheden verricht namens ArboDesign (ongeacht of hij in dienst is of als zelfstandige / freelancer actief is)
- d. *ontvanger*: een aangestelde medewerker op het hoofdkantoor te Harderwijk die de klacht namens ArboDesign in ontvangst neemt;
- e. *bevoegd functionaris*: neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling (de bij de bedrijfsgegevens genoemde contactpersonen zijn per werkmaatschappij aangesteld als 'bevoegd functionaris');
- f. *respondent*: diegene die een klacht deponiert.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop ArboDesign zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij ArboDesign.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van ArboDesign wordt aangemerkt als een gedraging van ArboDesign.

### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

ArboDesign draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

## 2. Behandeling van de klacht

### Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent meldt de klacht schriftelijk en ondertekend bij ArboDesign.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt direct door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de respondent voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de indiener tevens een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de respondent;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de respondent zorg te dragen voor een vertaling.
5. ArboDesign kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> lid voldoet (mits de respondent op de hoogte is gebracht over de onvolkomenheid van de klacht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving aan te vullen).

### Artikel 5 Interventie

1. Zodra ArboDesign naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de respondent wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat ArboDesign ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Mocht de respondent niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

1. ArboDesign bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. ArboDesign zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de respondent.

### **Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar**

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen**

1. ArboDesign is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de respondent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht evenals de daarbij door de respondent meegezonden stukken toegezonden.

### **Artikel 10 Hoorplicht**

1. ArboDesign stelt de respondent en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de respondent kan worden afgezien indien de respondent zelf heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de respondent wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### **Artikel 11 Afhandelingstermijn**

1. ArboDesign handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst, mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
2. ArboDesign kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 12 Afhandeling**

1. ArboDesign stelt de respondent schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele conclusies en bijbehorende maatregelen die het daaraan verbindt.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de respondent is afgehandeld, kan de respondent zich wenden tot de certificerende instantie: DNV Business Assurance, Zwolseweg 1 te 2994 LB Barendrecht.
3. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van ArboDesign kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### 3. Overige bepalingen

#### **Artikel 13 Verantwoordingsinformatie**

ArboDesign draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

#### **Artikel 14 Overgangsbepalingen**

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

#### **Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding**

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement ArboDesign 2014';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 november 2014.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 2**

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) ArboDesign. Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting wordt navraag gedaan bij de respondent.

#### **Artikel 4**

ArboDesign streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge klachten. Als dat nodig is, wordt een mondelinge klacht door ArboDesign in overleg met de respondent op schrift gesteld.

Omdat de klachtenprocedure goed bekend zal worden gemaakt bij alle klanten en medewerkers en alle klachten onder die procedure zullen vallen, zullen alle als zodanig gekwalificeerde klachten volgens de formele procedure worden afgedaan.

#### **Artikel 10**

Indien de klacht niet kennelijk ongegrond is en de respondent niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden, zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van ArboDesign. Dat initiatief kan gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen. Respondent kan daarbij afzien van een hoorzitting.

#### **Artikel 11**

Ondanks de afhandelingstermijn van 6 weken zoals wettelijk voorgeschreven, met een verdagingmogelijkheid tot 10 weken, die in het reglement wordt gehandhaafd, is het streven van ArboDesign gericht op het behalen van een zo kort mogelijke afhandelingstermijn voor alle klachten.

#### **Artikel 12**

Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de bijbehorende conclusies. Daartoe bevat de beslissing op de klacht: een weergave van de klacht; een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen; een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht. In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.

## Klachtenformulier

---

- Met dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken
- Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen
- Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld
- Uw gegevens worden alleen voor behandeling van de klacht gebruikt

*Dit formulier is ook in digitale versie verkrijgbaar*

### Uw gegevens

Voorletter(s) / achternaam : ..... / .....

Adres : .....

Postcode / woonplaats : ..... / .....

Telefoonnummer : .....

E-mail adres : .....

Geboortedatum (dd-mm-jjjj) : ..... - ..... - .....

Geslacht : vrouw / man \*



Ik dien de klacht zelf in



Ik dien de klacht in als ..... van de respondent  
(bijv.: partner / echtgenoot, broer / zus, ouder / verzorger, zoon / dochter, anders nl. ...)

Indien anders : .....

Indien u **NIET** zelf de klacht indient, vul dan de volgende gegevens in:

Voorletter(s) / achternaam : ..... / .....  
(van de respondent)

Adres : .....

Postcode / woonplaats : ..... / .....

Telefoonnummer : .....

Geboortedatum (dd-mm-jjjj) : ..... - ..... - .....

Geslacht : vrouw / man \*

**De klacht**

Op wie / welke afdeling heeft de klacht betrekking?

.....

Op welke datum / periode heeft de klacht betrekking?

.....

Onderwerp klacht

.....

Omschrijving van de klacht / het probleem

.....

.....

.....

Hebt u de klacht al met de betrokkenen besproken: JA / NEE \*

Zo ja, met welk resultaat?

.....

.....

Wat wilt u bereiken met het indienen van uw klacht?

.....

.....

Datum indiening klacht : ..... - ..... - .....

Datum ontvangst ArboDesign : ..... - ..... - .....

Datum start afhandeling : ..... - ..... - .....

Datum afronding : ..... - ..... - .....

*(Doorhalen wat niet van toepassing is)*