

Klachtenreglement AB Vakwerk

versie: juni 2017

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	3
<i>Artikel 1. Definities</i>	3
<i>Artikel 2. Klachtrecht</i>	3
<i>Artikel 3. Behoorlijke behandeling</i>	3
Hoofdstuk 2: De behandeling van klachten	3
<i>Artikel 4. Indienen van een klacht</i>	3
<i>Artikel 5. Interventie</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Artikel 6. Ontvangstbevestiging</i>	4
<i>Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar</i>	4
<i>Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen</i>	4
<i>Artikel 9. Toezendingsplicht beklaagde</i>	4
<i>Artikel 10. Hoor plicht</i>	5
<i>Artikel 11. Afhandelingstermijn</i>	5
<i>Artikel 12. Afhandeling</i>	5
Hoofdstuk 3 - Overige bepalingen	5
<i>Artikel 13. Verantwoordingsinformatie</i>	5
<i>Artikel 14. Inwerkingtreding</i>	5

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **AB Vakwerk:** Coöperatie AB Vakwerk Groep u.a. en de aan haar gelieerde dochterondernemingen.
2. **Klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) AB Vakwerk.
3. **Medewerker:** een ieder die werkzaamheden verricht voor AB Vakwerk, ongeacht of hij of zij in dienst is van AB Vakwerk of ingehuurd.
4. **Ontvanger:** AB Vakwerk die de klacht in ontvangst neemt
5. **Klager:** diegene die een klacht indient.

Artikel 2. Klachtrecht

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

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

AB Vakwerk draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Hoofdstuk 2: De behandeling van klachten

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van AB Vakwerk.
2. De klacht bevat ten minste:
 1. de naam, adres, telefoonnummer van de klager;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 4. de handtekening van de klager.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager hiervoor zorg te dragen.
4. AB Vakwerk kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van deze onvolkomenheid op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

1. AB Vakwerk bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 1. de afhandelingstermijn;
 2. de verdere procedure;
 3. de contactpersoon;
 4. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. AB Vakwerk zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 6. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van AB Vakwerk tenzij:
 1. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
 2. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 6.1.1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de Raad van Commissarissen van de coöperatie

Artikel 7. Niet verplicht in behandeling nemen

1. AB Vakwerk is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, onderworpen had kunnen worden, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging van een strafbaar feit en ter zake 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 een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8. Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij behorende stukken toegezonden.

Artikel 9. Hoor plicht

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

Artikel 10. Afhandelingstermijn

AB Vakwerk handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan kan AB Vakwerk de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde.

Artikel 11. Afhandeling

1. **AB Vakwerk stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.**
2. **Tegen een besluit inzake de behandeling en afhandeling van een klacht over een gedraging van AB Vakwerk kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.**

Hoofdstuk 3 - Overige bepalingen

Artikel 12. Verantwoordingsinformatie

AB Vakwerk draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 13. Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld in het directieoverleg d.d. 13 juni 2017 en vervangt alle voorgaande versies.