

Klachtenprocedure AB consult B.V.

- **Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen**
- **Artikel 2. Omschrijving van een klacht**
- **Artikel 3. Het indienen van een klacht**
- **Artikel 4. De ontvangstbevestiging**
- **Artikel 5. De beantwoording van de klacht**
- **Artikel 6. De behandeling van een klacht**
- **Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager**
- **Artikel 8. De rapportage over de klachten**
- **Artikel 9. Slotbepalingen**

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van AB consult of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van AB consult werkzaamheden ten behoeve van cliënten van AB consult hebben verricht. AB consult kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van AB consult duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van AB consult neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

1.2 Persoonsgegevens

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.3 Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van AB consult.

1.4 Klacht

Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van AB consult of één van haar medewerkers.

1.5 Klager

Degene die een klacht indient.

1.6 Medewerker

Alle personen, werkzaam in de organisatie van AB consult, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

1.7 Cliënt

Een natuurlijke persoon waarvoor AB consult van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.

1.8 Opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan AB consult een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.9 Directie

De directie van AB consult is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van AB consult.

1.10 Derden

Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van AB consult.

1.11 Hoofdkantoor

De locatie waar de directie zetelt.

1.12 Adviescommissie

Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

2.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van AB consult of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van AB consult werkzaamheden ten behoeve van cliënten van AB consult hebben verricht.

2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

2.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:

- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door AB consult is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep;
- Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
- Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

Artikel 3. Het indienen van een klacht

3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt.

Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van AB consult die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.

Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een AB consult medewerker.

3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
- De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- De klager dient aan te geven op welk AB consult kantoor en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
- De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.

3.3 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van AB consult.

3.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.

3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.

3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij het hoofdkantoor van AB consult en te zijn gericht aan de klachtenmedewerker.

3.8 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.

3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

3.10 De AB consult medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of AB consult als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.

4.2 De ontvangstbevestiging bevat:

- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

5.1 De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

5.5 De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals AB consult deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van AB consult, of de betreffende beroepsvereniging.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- De klacht zal behandeld worden door een speciaal aangestelde medewerker, te noemen de klachtenmedewerker, welke zitting heeft op het hoofdkantoor van AB consult;
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtenmedewerker zelf, dan zijn de superieuren van deze medewerker de aangewezen personen om de klacht te behandelen;
- Indien zowel de klachtenmedewerker als diens superieuren partij zijn in de klachtenprocedure of deze partijen te nauw betrokken zijn bij het afhandelen van een klacht, dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een door de directie aangewezen managementvertegenwoordiger.

6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere AB consult medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen AB consult en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor AB consult werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.

7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

7.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

7.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.

7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Artikel 8. De rapportage over de klachten.

8.1 Iedere maand ontvangt de directie van AB consult een rapportage over de behandeling van klachten.

8.2 De opdrachtgever van AB consult ontvangt eens per kwartaal een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten.

De rapportage aan de opdrachtgever dient de volgende informatie te bevatten:

- Het aantal ontvangen klachten;
- De aard van de klachten;
- Het aantal gegronde klachten;
- Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- De getroffen maatregelen op de klachten.

Artikel 9. Slotbepalingen

9.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

9.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.

9.3 Het reglement is per 01-01-2003 in werking getreden. Het reglement is bij AB consult in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.