

## **Klachten reglement Trendel BV**

Trendel beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Een klacht is iedere uiting van onvrede inzake de dienstverlening van Trendel in het algemeen of inzake het handelen van medewerkers van Trendel, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

### **1. Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Trendel BV: is de organisatie verantwoordelijk zijn voor de specifieke uitvoering van de dienstverlening;
- b. Klacht: Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Trendel BV. Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting wordt navraag gedaan bij de klager;
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht namens Trendel BV (ongeacht of hij in dienst is of als zelfstandige / freelancer actief is)
- d. Ontvanger: de medewerker op het hoofdkantoor te Alphen aan den Rijn die de klacht in ontvangst neemt;
- e. Klager: diegene die een klacht deponeert;

#### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Trendel BV zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Trendel BV;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Trendel BV wordt aangemerkt als een gedraging van Trendel BV;
3. Uitzondering op deze klachten procedure zijn klachten over het medisch oordeel van de bedrijfsarts of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Hiervoor kan een deskundige oordeel bij het UWV worden aangevraagd.

#### **Artikel 3 Behoorlijke behandeling**

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

### **2. Behandeling van de klacht**

#### **Artikel 4 Indienen van de klacht**

1. De klager meldt de klacht mondeling of schriftelijk bij de ontvanger;
2. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt beschreven door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier, bestaande uit een korte inhoud, datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling);
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 zorg te dragen voor een vertaling naar het Nederlands;
4. Trendel BV kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het 1 e , 2 e of 3e lid voldoet (als de klager 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 Trendel BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Trendel BV ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Mocht de klager niet tevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement dienen te worden behandeld.

### **Artikel 6 Ontvangst klacht**

1. De geregistreerde klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure;
2. Trendel BV zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

### **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 klacht in behandeling te nemen**

1. Trendel BV 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 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 klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 9 Toezending stukken aan beklagde**

1. 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/gesprek**

1. Trendel BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klager kan verklaren geen gebruik te maken van dit recht op gehoord worden;
3. Tijdens het gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan om de klacht te verhelpen. Klager kan hierop onmiddellijk reageren.
4. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt;
5. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### **Artikel 11 Afhandelingstermijn**

1. Indien het in artikel 10 bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen 4 weken na dat gesprek de klacht schriftelijk afgehandeld;
2. Trendel BV kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 12 Afhandeling**

1. Trendel BV stelt de klager 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. 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;
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten volgens het reglement van die Geschillencommissie en op daarin aangegeven gronden;
4. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Trendel BV kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### **Artikel 13 Verantwoording**

Trendel BV 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 Trendel BV 2017';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 oktober 2017.