

KLACHTENREGLEMENT Aob Compaz

Doel

Doel van het Klachtenmanagement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren van afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied

Het Klachtenmanagementsysteem is bedoeld voor alle uitingen van ongenoegen over contacten met **Aob Compaz** die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Uitwerking

De praktische toepassing van het Klachtenmanagementsysteem is geregeld in het 'Klachtenreglement **Aob Compaz**' en het 'Klachtenformulier **Aob Compaz**' (voor intern gebruik).

Klachtenreglement Aob Compaz

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a: Aob Compaz B.V. hierna te noemen als: **Aob Compaz**;
het leveren van dienstverlening op het gebied van adviezen voor opleiding en beroep;
- b: de directie: de dagelijkse directie van **Aob Compaz**;
- c: de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop **Aob Compaz** of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van **Aob Compaz**, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij **Aob Compaz**.

Artikel 3

Aob Compaz draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4

- De directie is belast met de behandeling van klachten.
- Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie betreft, handelt de directie van Calder Holding B.V. de klachten af.

Artikel 5

- Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:
 - naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;
 - datum;
 - korte omschrijving van de aard van de klacht, met redenen omkleed;
 - ondertekening;
 - opgesteld in de Nederlandse taal.
- Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld. Omwille van de objectiviteit gebeurt dit bij voorkeur door een door klager gemachtigde derde.
- Als er sprake is van meerdere klachten rond een geleverd product van, dan wel een contact met **Aob Compaz**, dienen deze klachten gelijktijdig en gepresenteerd als één totaal, aangeleverd te worden.

Artikel 6

Zodra Aob Compaz naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
- De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan) en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

Artikel 8

- **Aob Compaz** is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet **Aob Compaz** maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- **Aob Compaz** is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

- Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenafhandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker samen op het klachten formulier.
- De klachtenafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
- **Aob Compaz** stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het tijdstip van de hoorzitting wordt door **Aob Compaz** i.o.m. klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch.
- Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door **Aob Compaz** bepaald.
- Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door **Aob Compaz** wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan, en dit is ter beoordeling aan **Aob Compaz**, integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 12 van dit reglement.
- De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan **Aob Compaz** besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 10

- **Aob Compaz** handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. **Aob Compaz** kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijk mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan **Aob Compaz**. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van **Aob Compaz** te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt **Aob Compaz** de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

- **Aob Compaz** stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die **Aob Compaz** daaraan verbindt. **Aob Compaz** peilt de tevredenheid van de klager.
- De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd op het 'Klachtenformulier **Aob Compaz**'.
- Bij de schriftelijke kennisgeving wordt de klager door **Aob Compaz** gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de tot klachtafhandeling bevoegde beroepsvereniging of Consumentenbond.

Artikel 13

De klachtenafhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier **Aob Compaz**.

Artikel 14

Aob Compaz draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of de corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 15

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2005.

Artikel 16

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement **Aob Compaz**".