

---

# KLACHTENREGLEMENT

---

# ARBOZ

Klachtenreglement

Vo.1

*Klachtenfunctionaris*

Mevrouw S. van de Bedem

*Handelsnaam*

Arboz  
Kerkstraat 31  
3741 AJ Baarn

Contact

**T** 0800 0708  
**E** [info@arboz.nl](mailto:info@arboz.nl)

## 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Arboz B.V.*
- b. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker en/of deelnemer van) Arboz;
- c. *Medewerker*: een ieder die werkzaamheden verricht namens of via Arboz (ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is);
- d. *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die de klacht namens Arboz in ontvangst neemt;
- e. *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris, deze neemt de klacht in behandeling en coördineert de verdere afhandeling;
- f. *Respondent*: diegene die een klacht deponereert.

### Artikel 2 Klachtrecht

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

### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Arboz 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 Arboz;
2. 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 (inclusief tijdstip, plaats);
  - d. naam van de gene waartegen de klacht is gericht
3. 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;
4. Arboz 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 Uitvoering

1. Zodra Arboz 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 Arboz 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. Arboz bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 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. Arboz 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. Indien nodig gewenst kan een klacht over een bedrijfsarts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie.

### Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Arboz 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 inzake 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 inzake 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 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 9 Toezendingsplicht beklaagde

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. Arboz 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. Arboz handelt de klacht af binnen 2 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. Arboz kan de afhandeling voor ten hoogste twee 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. Arboz 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. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Arboz kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### 3. Overige bepalingen

#### Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Arboz 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, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt 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 Arboz’;
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 oktober 2019.

#### Artikelsgewijze toelichting

##### Artikel 2

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

##### Artikel 4

Arboz 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 Arboz in overleg met de respondent op schrift gesteld.

Omdat de klachtenprocedure goed bekend zal worden gemaakt bij alle deelnemers 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 Arboz. Dat initiatief kan gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen.

##### 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 Arboz 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.