

## **Klachtenreglement Flexoel**

### **Artikel 1 Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Flexoel: de besloten vennootschap Flexoel B.V. statutair gevestigd te Harderwijk, verder te noemen Flexoel.
2. De directie: de directie van Flexoel.
3. Een klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen afkomstig van een cliënt of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Flexoel plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.
4. Een klaagschrift: een schriftelijke document, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Flexoel.
5. De klager: degene die bij Flexoel een klacht in dient of diens gemachtigde.
6. De klachtenbehandelaar: degene die namens de directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

### **Artikel 2 Werkingssfeer**

Het algemene klachtenreglement is van toepassing op de activiteiten die vanuit Flexoel B.V. worden uitgevoerd.

### **Artikel 3 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Flexoel - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Flexoel - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Flexoel.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, onder wier verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van de klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt: indien de klacht a. Het handelen van de klachtenbehandelaar zelf betreft
  - b. Afkomstig is van een opdrachtgever
  - c. Zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.

#### **Artikel 4 Indienen van klachten**

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a. De contactgegevens van de klager (naam, adres, telefoonnummer, emailadres)
  - b. De dagtekening
  - c. Een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Indien klachten mondeling worden ingediend wordt de klager gevraagd een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend aan:  
Flexoel, t.a.v. de directie Marie Curiestraat 59, 3846 BW, Harderwijk

#### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging**

1. De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee kalenderweken na de datum van ontvangst.

#### **Artikel 6 Termijn van afhandeling**

1. De klachtenbehandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes kalenderweken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste zes kalenderweken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan de klager en 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.

#### **Artikel 7 Afhandeling niet door beklagde**

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 8 Niet ontvankelijkheid klacht**

1. De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. Eenduidig vaststaat dat niet Flexoel - of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Flexoel - maar een derde partij onderwerp van klacht is.
  - b. De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Flexoel geldende klachtenreglement is gehandeld.
  - c. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie kalendermaanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - d. De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderwerpen is dan wel onderworpen is geweest.
  - e. Ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - f. De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarvan de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
  
2. Het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier kalenderweken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

### **Artikel 9 Horen klager en beklagde**

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gehoord te worden. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de klachtenbehandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedrag worden geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante documenten die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de klachtenbehandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging worden geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 10 Bevindingen**

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, documenten te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtenbehandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

### **Artikel 11 Beroep**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan kan de klacht worden neergelegd bij de opdrachtgever van het traject.

Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, de arbeidsdeskundige van het UWV, de betrokken account of client manager van de gemeente, de verzekeringsinstelling, of de tussenpersoon.

### **Artikel 12 Registratie**

1. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De klachtenbehandelaar stelt jaarlijks een rapport op over het aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenbehandeling genomen maatregelen.



**Artikel 13 Slotbepalingen**

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 maart 2018.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Flexoel'.

Harderwijk, maart 2019

Flexoel