

KLACHTENREGLEMENT ARDEXA

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Ardexa Arbeidsdeskundigen (hierna te noemen: Ardexa): het adviesbureau van arbeids- en re-integratiedeskundigen gevestigd te Tielweg 10 te Gouda, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69982252.
2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Ardexa;
3. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Ardexa, ongeacht of hij of zij in dienst is van Ardexa of ingehuurd.
4. Ontvanger: een medewerker van Ardexa die de klacht in ontvangst neemt.
5. Klager: diegene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2. Klachtrecht

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

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

1. Ardexa draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtenbehandelaar een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht.

2. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Ardexa.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. 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.
5. Ardexa kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

1. Ardexa bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie 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. Ardexa zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 6. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een directielid van Ardexa tenzij:
 - a. het betreffende directielid zelf onderwerp is van de klacht;
 - b. het betreffende directielid de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 7. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Ardexa is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds 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. indien eenduidig vaststaat dat niet Ardexa maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - c. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e. zolang 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.
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 8. Toezendingsplicht beklagde

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9. Hoorplicht

1. Ardexa stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager 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 stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Ardexa bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 10. Afhandelingstermijn

1. Ardexa handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Ardexa 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, 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 11. Afhandeling

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Ardexa te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Ardexa de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Een klacht kan na afronding van het onderzoek gegrond, deels gegrond of ongegrond worden verklaard.
3. Ardexa stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt en de oplossing die wordt voorgesteld.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Ardexa kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
5. Indien Ardexa er onvoldoende in geslaagd is om de ontevredenheid van de klager weg te nemen, dan kan de klager terecht bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (register-arbeidsdeskundigen.nl).

3. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12. Verantwoordingsinformatie

1. Ardexa draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 13. Evalueren van klachten

1. Periodiek (minimaal 1x per jaar) worden klachten door de directie geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie worden indien nodig en mogelijk passende verbeteracties/maatregelen bepaald om de dienstverlening te verbeteren.
2. De in artikel 13.1 bedoelde klachtenrapportages worden niet gepubliceerd.

Artikel 14. Communicatie

1. Over ingediende klachten wordt niet met derden gecommuniceerd en met de persoonsinformatie van de klager, degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft en eventuele andere betrokkenen wordt vertrouwelijk omgegaan.
2. Wanneer klager besluit om een melding te maken bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (zoals genoemd in artikel 11.5), dan dient de klager zich ervan bewust te zijn dat er van de klager belangrijke persoonsgegevens gedeeld zullen moeten worden met derden.

Artikel 15. 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 16. Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Ardexa.
2. Dit reglement is in werking getreden met ingang van 18-1-2022.

Laatst gescreend 18-01-2022