

## **Klachtenregeling Forta4u**

### Artikel 1 Doelstelling

De klachtenregeling wil de mogelijkheid scheppen voor iedere opdrachtgever of cliënt te laten onderzoeken en beoordelen of de werkzaamheden in het kader van - door Forta4u aanvaarde opdrachten - naar behoren zijn uitgevoerd. Onderzoek en beoordeling vinden op controleerbare wijze plaats, waarbij de bescherming van belangen van partijen zijn gewaarborgd.

### Artikel 2 Begripsbepaling

Deze regeling verstaat onder:

- 2.1 Klacht: een schriftelijke uiting van een onvrede (ongenoegen) over de wijze waarop een medewerker van Forta4u zich jegens de klager heeft gedragen, waarbij een direct verband is met opdracht aan Forta4u.
- 2.2 Klager: een opdrachtgever of cliënt van Forta4u die een klacht als vermeld onder 2.1 heeft ingediend.
- 2.3 Beklaagde: Forta4u, een medewerker Forta4u ten aanzien van wie de klager een klacht indient, een medewerker van een door Forta4u ingeschakelde derde bij de uitvoering van een opdracht.
- 2.4 Opdrachtgever: Rechtspersonen die opdracht hebben gegeven aan Forta4u en van wie de opdracht door Forta4u is aanvaard .
- 2.5 Cliënt: De persoon voor wie een opdracht aan Forta4u door de in lid 2.3 van dit artikel genoemde opdrachtgever is verstrekt.
- 2.6 Directie: De persoon die de (statutaire) leiding heeft over Forta4u.
- 2.7 Klachtencommissie: De commissie die belast is met de behandeling van de klachten bij Forta4u en over deze klachtbehandeling adviseert aan de directie.
- 2.8 Klachtendossier: dossier waarin alle stukken, betrekking hebbende op de klacht worden opgeslagen.

### Artikel 3 Toepassingen

- 3.1 Deze regeling is van toepassing op iedere cliënt van Forta4u.
- 3.2 De klacht moet persoon- en/of situatiegebonden zijn. Het moet gaan om een individuele klacht.
- 3.3 De klager heeft zijn klacht eerst besproken met beklagde en bij onbevredigend resultaat de directie van Forta4u.
- 3.4 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - reeds meer dan twee weken is verstreken na factuurdatum, dan wel reeds meer dan drie weken is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van een klacht;
  - deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
  - het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
  - de klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
- 3.5 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de behandelaar de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

#### Artikel 4 procedure behandeling klachten

- 4.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de directie in staat is adequaat te reageren. De klager en beklagde ontvangen binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
- 4.2 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager binnen 21 werkdagen na ontvangst hiervan een gemotiveerde afwijzing.
- 4.3 Wanneer een klacht wel in behandeling wordt genomen krijgt de klager binnen 21 werkdagen na ontvangst hiervan een gemotiveerd besluit en afhandeling van de klacht.
- 4.4 Als het schriftelijke antwoord van de directie zonder een bevredigend resultaat blijft voor de klager dan kan deze de klachtencommissie aanschrijven.

#### Artikel 5 Samenstelling van de commissie

- 5.1 De commissie bestaat uit een voorzitter. De voorzitter benoemd twee leden op voordracht van de directie.
- 5.2 Indien een klacht een commissielid betreft, treedt deze onmiddellijk terug bij de behandeling van de klacht.

#### Artikel 6 Taak van de commissie

De commissie heeft voor alles tot taak de directie te adviseren of een klacht gegrond is of ongegrond. Bij gegronde klachten geeft zij tevens advies met betrekking tot het vervolg. Daarvoor is nodig dat de commissie de gedeponeerde klacht onderzoekt, de klagende werknemer, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen hoort en zo nodig verdere informatie inwint. Daarnaast kan de commissie de klager bemiddeling, begeleiding en verwijzing aanbieden met betrekking tot de afhandeling van de klacht. Een afschrift van het advies aan de directie wordt verzonden aan de klager en de aangeklaagde.

#### Artikel 7 Werkwijze van de commissie

- 7.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk en ondertekend in bij de commissie.
- 7.2 De klager en beklagde ontvangen binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en worden daarin tevens op de hoogte gesteld van de verdere procedure alsmede de datum waarop de klacht wordt behandeld.
- 7.3 De commissie is gerechtigd de directie te adviseren een bestreden beslissing of handeling op te schorten, indien zij dit noodzakelijk acht. De beslissing hieromtrent wordt door de directie genomen.
- 7.4 De commissie toetst de klacht op zijn ontvankelijkheid, waarbij de klacht niet in behandeling wordt genomen indien niet aan een van de voorwaarden van artikel 3 is voldaan. Komt de klacht voor behandeling in aanmerking, dan wordt deze door de commissie onderzocht. Zij is bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een advies te komen.
- 7.5 De directie wordt op de hoogte gesteld van het plaatsvinden van een onderzoek, met een toelichting over de aard van de klacht.
- 7.6 De commissie houdt een of meerdere zittingen waarop zij de klager en eventueel een persoon die de klager bijstaat, aangeklaagde en zo nodig anderen hoort. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
- 7.7 De commissie komt bijeen zo vaak de voorzitter of een meerderheid van de commissie wenselijk acht.
- 7.8 De commissie dient voltallig te zijn wil een advies tot stand komen. Besluiten worden genomen met meerderheid van stemmen.

#### Artikel 8 Advies en uitspraak

8.1 De commissie brengt uiterlijk 11 werkdagen na ontvangst van de klacht, een schriftelijk gemotiveerd advies uit aan de statutair directeur.

8.2 Indien de klacht wordt ingetrokken, wordt de procedure beëindigd met kennisgeving aan betrokkenen. In het geval dat tijdens de behandeling een oplossing wordt bereikt, worden betrokkenen geïnformeerd en vraagt de procedure geen verdere uitspraak.

8.3 De directeur doet binnen 10 werkdagen na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk uitspraak aan de commissie en aan de klager en aan de aangeklaagde. Wijkt de uitspraak van de directeur af van het advies van de commissie dan geeft hij hiervan een schriftelijke motivering. De directeur draagt zorg voor de effectuering van haar besluiten.

#### Artikel 9 Bijstaan klager

9.1 Iedere klager, alsook iedere beklagde kan zich laten bijstaan door een door hem/haar vrijelijk te kiezen vertrouwenspersoon.

9.2 De kosten die daarbij eventueel worden gemaakt komen voor rekening van degene die de vertrouwenspersoon meeneemt.

#### Artikel 10 Bescherming betrokkenen

Geen enkele betrokkene mag op enigerlei wijze in zijn/haar positie worden geschaad doordat hij/zij als klager, vertrouwenspersoon, lid van de commissie, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is bij de procedure, zoals neergelegd in deze regeling.

#### Artikel 11 Geheimhouding

Allen die betrokken zijn bij de in deze regeling neergelegde procedure, zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij tijdens de behandeling van een klacht kennis nemen.

#### Artikel 12 Inzagerecht / vernietiging dossiers

12.1 Het dossier en verder alle stukken die op de klacht betrekking hebben worden tijdens de gehele procedure en daarna voor de duur van zes maanden, bewaard in een dossier bij de directeur.

12.2 Het dossier is toegankelijk voor commissieleden, directie, klager en aangeklaagde.

12.3 Na zes maanden worden deze stukken door de voorzitter of door een van de commissieleden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter vernietigd.

#### Artikel 13 Slotbepalingen

13.1 Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2010.

13.2 Op alle werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen Forta4u en opdrachtgever of cliënt zijn de algemene voorwaarden Forta4u van toepassing zoals gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel waaronder Forta4u ressorteert.

### **Klachtenformulier Forta4u**

Individuele Klachtenregeling Forta4u: de directie van Forta4u heeft een klachtenregeling ingesteld voor de behandeling van klachten, die voortvloeien uit de uitvoering van, door Forta4u, aangenomen opdrachten.

#### Persoonlijke gegevens

Achternaam en voorletter:

Geboortedatum :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer :

(privé) :

(werk) :

E-mail :

Functie :

Datum :

Mijn klacht luidt als volgt:

(handtekening indiener klacht)

*(Heeft u onvoldoende ruimte om uw klacht volledig op te schrijven, dan kunt u een bijlage bij dit formulier voegen.)*

Klachtenformulier volledig ingevuld en ondertekend (met op de enveloppe de vermelding "klacht") opsturen naar: Directie Forta4u bv, Declarantenweg 6, 5915 PH te Venlo.