

KLACHTENREGELING

VECHTSTAD CONSULTANCY B.V. en BOUW & GEZOND B.V.

Artikel 1.

Deze Klachtenregeling is van toepassing op de uitvoering door Vechtstad Consultancy B.V. en/of Bouw & Gezond B.V., hierna te noemen: *Vechtstad/Bouw & Gezond*, van de hierna te noemen diensten en werkzaamheden door derden, hierna te noemen: *Opdrachtgever*, aan *Vechtstad/Bouw & Gezond* opgedragen.

Artikel 2.

Deze Klachtenregeling is van toepassing op de uitvoering van de volgende diensten en werkzaamheden:

- diensten en werkzaamheden op het gebied van de preventie van ziekte en arbeidsongeschiktheid van medewerkers van *opdrachtgever*;
- diensten en werkzaamheden op het gebied van verzuimbegeleiding van medewerkers van *Opdrachtgever*;
- diensten en werkzaamheden op het gebied van re-integratie van medewerkers van *Opdrachtgever*.

Artikel 3.

Onder 'klacht' moet in deze Klachtenregeling worden verstaan: *Opdrachtgever* of een medewerker van *Opdrachtgever*, hierna te noemen *Klager*, is van mening dat *Vechtstad/Bouw & Gezond* de haar opgedragen diensten en werkzaamheden – deze *Klager* regarderende – niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoert en/of heeft uitgevoerd en wenst daarover zijn/haar beklag te doen.

Artikel 4.

De aan *Vechtstad/Bouw & Gezond* opgedragen diensten en werkzaamheden worden uitgevoerd door natuurlijke personen.

Indien *Klager* een klacht heeft over de wijze waarop de betreffende natuurlijke persoon de opgedragen diensten en werkzaamheden uitvoert en/of heeft uitgevoerd, maakt *Klager* deze klacht kenbaar aan die natuurlijke persoon, schriftelijk of anderszins. *Klager* en die natuurlijke persoon overleggen alsdan onverwijld over de ontstane klacht en over de manier waarop die klacht kan worden verholpen.

Van het overleg wordt een verslag gemaakt, dat zowel door de natuurlijke persoon als door *Klager* wordt ondertekend.

De in het vorige lid beschreven procedure laat onverlet de mogelijkheid dat *Klager* zich in eerste instantie met de klacht betreffende de natuurlijke persoon, wendt tot *Vechtstad/Bouw & Gezond*, in deze vertegenwoordigd door haar directeur. Dit op schriftelijke wijze of anderszins.

Klager en *Vechtstad/Bouw & Gezond* overleggen alsdan onverwijld over de ontstane klacht en de manier waarop die klacht kan worden verholpen.

Van het overleg wordt een verslag gemaakt, dat zowel door *Vechtstad/Bouw & Gezond* als door *Klager* wordt ondertekend.

Voor een perfecte dienstverlening en meer rendement uit uw onderneming.

Artikel 5.

Indien het overleg voornoemd en/of de wijze waarop de natuurlijke persoon de opgedragen diensten en werkzaamheden na het overleg voornoemd uitvoert, de klacht van *Klager* niet wegneemt, kan *Klager* die klacht kenbaar maken door een brief te sturen naar Vechtstad Consultancy BV. en/of Bouw & Gezond B.V., t.a.v. directie, Postbus 43, 7770 AA Hardenberg, in welke brief ten minste de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Gegevens van *Opdrachtgever* en – indien *Klager* niet zelf *Opdrachtgever* is - van *Klager*;
- Gegevens van de natuurlijke persoon, tegen wie de klacht zich richt;
- Omschrijving van de klacht;
- Verslag van het overleg als bedoeld in artikel 4.

Artikel 6.

Vechtstad/Bouw & Gezond neemt binnen 3 (drie) werkdagen nadat zij de brief bedoeld in artikel 5 heeft ontvangen, contact op met *Klager*, teneinde de klacht met *Klager* en de natuurlijke persoon, tegen wie de klacht zich richt, te bespreken.

De klacht zal door een onafhankelijke medewerker van *Vechtstad/Bouw & Gezond*, die niet betrokken is bij de klacht, worden behandeld. Bij de vaststelling en waardering van de feiten wordt het principe van hoor en wederhoor van de betrokken partijen toegepast.

De beslissing op de klacht wordt door *Vechtstad/Bouw & Gezond* aan *Klager* schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld, binnen 14 (veertien) werkdagen na ontvangst van bovengenoemde brief.

Artikel 7.

Uiterlijk 30 (dertig) werkdagen nadat het overleg als bedoeld in artikel 6 heeft plaats gehad, neemt *Vechtstad/Bouw & Gezond* contact op met *Klager*, teneinde vast te stellen of de klacht is verholpen, bij gebreke waarvan onverwijld nader overleg met *Klager* plaats heeft.

De klacht zal uiterlijk binnen 6 (zes) weken na ontvangstdatum van de brief zijn afgehandeld.

Artikel 8.

Vechtstad/Bouw & Gezond is gehouden iedere klacht zorgvuldig en objectief te behandelen. *Vechtstad/Bouw & Gezond* is gehouden iedere klacht voortvarend te behandelen, met inachtneming van de in deze Klachtenregeling genoemde termijnen.

Artikel 9.

Deze Klachtenregeling maakt als bijlage onderdeel uit van het *Basiscontract Arbodienstverlening* tussen *Vechtstad/Bouw & Gezond* en *Opdrachtgever*.

Artikel 10.

Hebt u als *Klager* een klacht over de afhandeling van de klacht(procedure) door *Vechtstad en/of Bouw & Gezond*, dan kunt u uw klacht kenbaar maken door een brief te sturen naar de certificerende instelling DNV Business Assurance, Postbus 9599, 3007 AN Barendrecht. In de brief dienen ten minste de volgende

gegevens zijn opgenomen:

- Gegevens van *Opdrachtgever* en – indien *Klager* niet zelf *Opdrachtgever* is - van *Klager*;
- Gegevens van de natuurlijke persoon, tegen wie de klacht zich richt;
- Omschrijving van de klacht;
- Dagtekening: de datum waarop de klacht is ingediend.

Voor een perfecte dienstverlening en meer rendement uit uw onderneming.

Onze algemene leveringsvoorwaarden zijn gedeponereerd op 1 april 2015 onder nummer 08132051 bij de KvK te Zwolle.

Handelsregister 08132051. BTW nr. NL82 39.11.226.B02.

24-04-2019

