

Klachtenreglement aCote

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aCote; aCote Patroonsweg 10 3892 DB Zeewolde en de aan haar gelieerde werkmaatschappijen;
- b. "Klacht"; iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een lid van) aCote;
- c. "Lid/Leden"; een ieder die werkzaamheden verricht voor aCote, ongeacht of deze in dienst is van aCote of ingehuurd.

Artikel 2 Klachtrecht

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

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

aCote draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. aCote kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra aCote naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat aCote er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. aCote bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 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. aCote zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een lid die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. aCote 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. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. aCote is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van aCote. Indien hiervan sprake is zal aCote deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
4. 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 9 Toezendingsplicht beklaagde

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

Artikel 10 Hoorplicht

1. aCote 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 klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. aCote handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. aCote 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.

Artikel 12 Afhandeling

1. aCote stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van aCote kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

1. aCote draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten.

Correspondentiegegevens aCote:

aCote Coaching & Reïntegratie
Patroonsweg 10
3892 DB Zeewolde
tel: 036 5220693
fax: 036 5235156
e-mail: info@acote.org