

Klachtenreglement De-trans

Artikel 1. Doelstelling

Een iedere relatie van De-trans B.V. zekerheid bieden in verband met zijn relatie tot De-trans B.V., wanneer hij van oordeel is dat zijn belangen door (of vanwege) een gedraging van deze organisatie onvoldoende in acht zijn genomen. De-trans B.V. draagt zorg voor een zorgvuldige klachtenbehandeling voor klanten (uitzendkrachten en opdrachtgevers) op basis van het klachtenreglement.

Artikel 2. Werkingsfeer

De klachtenprocedure wordt overlegd aan opdrachtgever, uitzendkrachten en overige belanghebbenden middels een klachtenreglement. Iedere klacht wordt afgehandeld conform het klachtenreglement.

Dit reglement is van toepassing op iedere klant (uitzendkracht en opdrachtgever) en overige belanghebbende die een zakelijke relatie heeft met De-trans B.V.

Artikel 3 Onderwerp van klacht

1. Onderwerp van het klaagschrift kan zijn een gedraging door (of vanwege) De-trans B.V. ten aanzien van een klant.
2. De klant kan een klacht indienen, wanneer hij het met een gedraging niet eens is, omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen, omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.
3. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van De-trans B.V., als op gedragingen die gedaan zijn door derden, die in opdracht van De-trans B.V. werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgevers van De-trans B.V. hebben verricht.

Artikel 4. Geen onderwerp van klacht

De-trans B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging en/of uitlating, die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Indienen van een klacht.

1. De klant dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de vestigingsmanager, over wiens gedraging en/of uitlating hij een klacht wil indienen. Bij onvoldoende tevredenheid, kan de klager, binnen 4 weken, een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de directie van De-trans B.V. De directie van De-trans B.V. zal zich bezig zal gaan houden met het afhandelen van de klacht.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener
 - de dagtekening

- de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, in kennis gesteld.

Artikel 6 Werkwijze

1. De ontvangst van het klaagschrift wordt binnen één week schriftelijk aan klager bevestigd. In deze bevestiging wordt opgenomen:
 - De datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen en/of andere omstandigheden hebben plaatsgevonden alsmede
 - Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. Na ontvangst van het klaagschrift wordt een onderzoek ingesteld door de directie van De-trans B.V.
4. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
5. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
6. Van het horen wordt in beide gevallen een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. 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.
8. De klager heeft het recht kennis te nemen van de stukken welke de directie van De-trans B.V. in haar besluitvorming betreft.

Artikel 7 Bevoegdheden

1. De directie van De-trans B.V. is uitsluitend bevoegd een klacht in behandeling te nemen die door een individuele klant wordt ingediend.
2. De directie van De-trans B.V. toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:
 - a. is de gedraging en/of uitlating in strijd met de voor de klant geldende relevante regelingen;
 - b. is de gedraging en/of uitlating op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen;
3. Indien de directie van De-trans B.V. van oordeel is, dat een gedraging in strijd met lid 2 sub a (van dit artikel) is, geeft deze gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging en/of uitlating in strijd is met de geldende regels en voorschriften.
4. Indien de directie van De-trans B.V. van oordeel is, dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid in lid 2 sub b, zal deze de zaak opnieuw behandelen.

5. Indien de directie van De-trans B.V. van oordeel is, dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de klacht af.

6. De behandeling van klachten vindt minimaal twee keer per jaar plaats en leidt indien nodig tot corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Artikel 8. Besluit

De klacht wordt binnen 4 weken, na indiening van de klacht, afgehandeld. De klager wordt hierbij schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 9. Bijstand

De klant kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de deelnemer bij te staan, wanneer deze door de directie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van De-trans B.V.

Artikel 10. Geheimhouding

Alle betrokkenen in de klachtenprocedure dienen de gegevens die hen ter kennis worden gebracht als vertrouwelijk te behandelen en niet naar buiten te brengen. Deze geheimhouding geldt niet voor de uiteindelijke beslissing, tenzij de deelnemer schriftelijk te kennen geeft ook hiervan geheimhouding te willen.

Artikel 11. Registratie van klachten

De-trans B.V. draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. De registratie is te allen tijde opvraagbaar na een schriftelijk verzoek aan de directie van De-trans B.V.

Artikel 12. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de directie van De-trans B.V. naar bevinding van zaken.
2. Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden onder akkoord van de directie.
3. Dit reglement treedt in werking op 27-02-2013

Plaats: Naaldwijk

N.A. Bruins
Directeur