

## **KLACHTENREGLEMENT BAN PERSONEELSDIENSTEN B.V.**

1. Begripsbepalingen
  1. BAN PD: BAN PersoneelsDiensten B.V.
  2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een werknemer) van BAN PD.
  3. Klager: degene die een klacht indient
  4. Beklaagde: degene tegen wie door de klager een klacht is ingediend.
2. Indiening klacht
  1. Een klacht dient schriftelijk bij BAN PD te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van BAN PD als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door uitgeleend personeel evenals door derden die in opdracht van BAN PD werkzaamheden verrichten.
  2. De klacht dient in ieder geval te bevatten:
    - a. naam en adres van de klager
    - b. dagtekening
    - c. omschrijving van de klacht met zoveel mogelijk dagvermelding en, indien van toepassing, namen van beklagden.
3. Bevestiging klacht

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht met daarin zoveel mogelijk aangegeven hoe de klacht in behandeling wordt genomen.
4. Ontvankelijkheid klacht

Teneinde de klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, dient de klacht zo spoedig mogelijk te worden ingediend, doch maximaal binnen 6 maanden nadat de klacht is ontstaan, tenzij er zwaarwegende omstandigheden waren die het indienen van de klacht belemmerd hebben.

De klacht kan niet –ontvankelijk worden verklaard indien de klacht:

  - a. te laat is ingediend;
  - b. niet volledig is conform artikel 2 lid 2, ook niet nadat de klager eenmaal in de gelegenheid is gesteld de klacht nader aan te vullen;
  - c. de klacht niet bij BAN PD diende te worden ingediend doch bij een andere organisatie / persoon;
  - d. De klacht reeds op een eerder tijdstip is afgerond en er geen gewijzigde feiten en/of omstandigheden zijn;
  - e. Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk en met reden omkleed, op de hoogte gesteld.
5. Behandeling klacht
  1. De klacht wordt in behandeling genomen door de directie van BAN PD.
  2. De directie kan gebruik maken van derden die haar ondersteunen.
  3. Zowel de klager als de beklagde(n), worden in de gelegenheid gesteld zijn/haar visie mondeling en/of schriftelijk kenbaar te maken.
  4. Indien hetgeen onder lid 3 staat mondeling geschied, dan wordt daarvan een verslag gemaakt en toegezonden naar zowel de klager als de beklagde(n).

6. Afhandeling klacht

1. De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
2. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd. Betrokkenen worden daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen worden.
4. Tegen een besluit inzake de klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

7. Registratie klachten

BAN PD draagt elk jaar zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Aldus opgesteld te Assen juni 2006