

## Klachtenregeling ACE Exploitatie B.V.

### Overwegende:

- ACE Exploitatie B.V. (hierna te noemen: ACE Nederland) houdt zich bezig met het duurzaam inzetbaar maken en houden van arbeidskapitaal van ACE-werknemers met als doel een duurzame arbeidsparticipatie in de regio;
- ACE Nederland streeft naar een dienstverlening van een optimale kwaliteit;
- Dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin een ACE-werknemer zich wenst te beklagen over de door ACE Nederland geboden dienstverlening;
- Dat het de voorkeur verdient dat de ACE-werknemer en betrokken begeleider in een gesprek trachten de onvrede weg te nemen;
- Dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing door de ACE-werknemer een klacht kan worden ingediend op basis van onderhavig klachtenreglement;
- Dat ingeval ACE-werknemer zich wenst te beklagen over de door een ACE+ begeleider aan hem/haar verleende diensten, ACE-werknemer zich rechtstreeks dient te wenden tot de (klachtencommissie van) desbetreffende begeleider zelf.

### 1. Algemeen

#### Artikel 1

##### Begripsomschrijvingen:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- A. Instelling:** ACE Nederland, waaronder ACE Transfercentrum, hierna te noemen ACE Transfercentrum.
- B. Klacht:** Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende de door of namens ACE Transfercentrum geboden dienstverlening, daaronder begrepen een handeling of nalaten daarvan en/of bejegening door ACE Transfercentrum.
- C. ACE-werknemer:** Een werknemer van een werkgever die is aangesloten bij ACE Integraal Netwerk en die naar aanleiding van een door zijn werkgever aan ACE Transfercentrum verleende opdracht, gebruik kan maken van de diensten van ACE Transfercentrum.
- D. Dienstverlener:** een dienstverlener van ACE+ die aan een ACE-werknemer diensten kan aanbieden die kunnen bestaan uit begeleiding, opleiding, werkervaring en inkomensproducten.
- E. ACE+ begeleider:** een dienstverlener die door ACE Transfercentrum als begeleider is aangemerkt.
- F. ACE+:** een regionaal kennisnetwerk van HR-dienstverleners..
- G. ACE:** een samenwerkingsverband van bedrijven en instellingen in diverse regio's, een onafhankelijk werkgeversnetwerk, dat zich onder andere bezighoudt met het uitwisselen van kennis, ervaringen en werknemers.
- H. Klager:** De betrokken ACE-werknemer die volgens dit reglement een klacht heeft ingediend.
- I. Belanghebbende:** Een ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening die direct voortvloeit uit de door of namens ACE Transfercentrum verleende diensten rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. Onder belanghebbende is niet mede te verstaan een medewerker van ACE Transfercentrum.
- J. Aangeklaagde:** Persoon of rechtspersoon tegen wie de klacht zich richt.
- K. Betrokkenen:** Alle overige bij de klacht betrokkenen zoals getuigen en deskundigen.
- L. Partijen:** De indiener van de klacht en degene(n) op wiens beslissing, behandeling of bejegening de klacht betrekking heeft.
- M. Klachtencommissie:** De interne commissie die volgens dit reglement een bij haar ingediende klacht beoordeelt op ontvankelijkheid, onderzoekt en behandelt.

#### Artikel 2

1. ACE Transfercentrum kent een vastbladig klachtenregistratiesysteem.
2. In het registratiesysteem worden in ieder geval geregistreerd: de aard van de klacht, de wijze van afhandeling en de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
3. Vernietiging van het registratiesysteem over een kalenderjaar heeft niet eerder dan een jaar en niet later dan vijf jaar na afsluiting van het systeem plaats.

#### Artikel 3

1. ACE Transfercentrum heeft een interne klachtencommissie die bestaat uit twee leden, te weten 1 bestuurslid van de en een door het bestuur aan te wijzen tweede commissielid.
2. De klachtencommissie heeft tot taak:
  - over de ontvankelijkheid van de klacht te oordelen;
  - een onderzoek in te stellen naar iedere bij haar ingediende schriftelijke klacht;
  - advies uit te brengen over de gegrondbevinding van de klacht en eventueel te nemen maatregelen.

### 2. Procedure

#### Artikel 4

1. Het is raadzaam en het verdient de voorkeur dat klachten in onderling overleg worden afgewikkeld. De ACE-werknemer neemt daartoe contact op met zijn ACE+ begeleider van zijn keuze en de desbetreffende contactpersoon.
2. Zodra de ACE+ begeleider constateert dat overeenstemming op dit niveau niet lukt, wijst hij de ACE-werknemer op de klachtenprocedure en wordt het bestuur van ACE Transfercentrum ingeschakeld. De klacht wordt op dat moment geregistreerd als een formele klacht. Het bestuur van ACE Transfercentrum zal allereerst proberen tot een oplossing te komen via bemiddeling en overleg. Indien dit niet lukt formuleert het bestuur van het ACE Transfercentrum haar standpunt. Dit standpunt wordt aan de indiener van de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt.
3. De klager kan tegen dit standpunt bezwaar maken bij de klachtencommissie (zie artikel 5).
4. De ACE-werknemer heeft te allen tijde het recht zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.

#### Artikel 5

1. Een klacht bij de klachtencommissie wordt schriftelijk ingediend.
2. Uit de klachtbrief moet duidelijk blijken waarover wordt geklaagd, wat er is gebeurd en wat de klachten zijn.
3. Aan de behandeling van een klacht door de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden. Eventuele kosten voor het inschakelen van deskundigen, juridische bijstand en/of andere derden zijn voor rekening van de klager en de beklagde zelf.

4. De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te behandelen als zij betrekking heeft op een gedraging, handelen, nalaten en/of dienstverlening:
  - waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld en/of;
  - die/dat langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
5. De klachtencommissie doet aan de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst toekomen.
6. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
7. De klacht wordt opgenomen in het klachtenregistratiesysteem volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
8. De klacht wordt niet behandeld door een persoon die direct betrokken is bij het onderwerp waarover de klacht is ingediend.
9. De ACE-werknemer en degene tegen wie de klacht zich richt worden door de interne klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

#### Artikel 6

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en stelt bij ontvankelijkheid daarvan een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht.
2. Indien voor de desbetreffende klacht een andere wettelijke beroepsgang of klachtenregeling openstaat, maakt de klachtencommissie dat aan de belanghebbende kenbaar.
3. De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging ingediend.
4. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, stelt zij de klager en degene over wie is geklaagd in ieder geval binnen maximaal 14 dagen in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling laten bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon. Kosten in verband met deze bijstand zijn voor eigen rekening van de klager en of de beklagde. Op het verslag kunnen klager en degene over wie is geklaagd mondeling of schriftelijk reageren.
5. De commissie kan verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de klacht, aan de commissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie, is voor klager en degene over wie geklaagd is ter inzage tenzij wet- en/of regelgeving zich daartegen verzet. Dit verzoek kan worden gericht aan de ACE werknemer, de geklaagde en overige betrokkenen.
6. De commissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur van het ACE Transfercentrum binnen 2 maanden nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling of genomen maatregelen. Wanneer de klachtencommissie het onderzoek heeft afgerond en tot een oordeel is gekomen, krijgen partijen binnen 4 weken haar schriftelijke en met redenen omkleed oordeel.
7. Indien het de commissie niet lukt binnen de gestelde termijn haar oordeel te geven, dan zal zij de klager, degene waarover is geklaagd en leidinggevende daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling doen en aangeven binnen welke termijn zulks wel lukt.
8. Na ontvangst van het oordeel van de commissie deelt het bestuur van ACE Transfercentrum de klager, degene over wie is geklaagd en de commissie binnen 4 weken schriftelijk met of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.
9. Indien het bestuur van het ACE Transfercentrum binnen de gestelde termijn niet in staat is haar oordeel te formuleren, deelt zij de betrokkenen gemotiveerd mede dat de afhandeling van de klacht aangehouden wordt onder vermelding van de termijn waarbinnen zij alsnog zal beslissen.

#### Artikel 7

1. ACE Transfercentrum draagt er zorg voor dat het klachtenregister te allen tijde ter inzage is voor haar opdrachtgevers, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven alsmede de uitspraken van de commissie over de klachten, de oordelen van de instelling over de uitspraken van de klachtencommissie en de gevolgen van de klachtenbehandelingen binnen de instelling.
2. Periodiek zal een overzicht worden gemaakt van de in de voorliggende periode ontvangen en behandelde klachten.
3. Jaarlijks wordt in een verslag melding gemaakt van alle lopende en afgehandelde klachten in dat tijdvak met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van ACE Transfercentrum. Dit verslag is in beginsel een intern document. Belanghebbenden (externen) kunnen een schriftelijk verzoek indienen bij het bestuur van het ACE Transfercentrum om een afschrift hiervan te ontvangen. Het bestuur beslist uiteindelijk of het verzoek wordt gehonoreerd.

### 3 Slotbepalingen

#### Artikel 8

ACE Transfercentrum stelt ACE-werknemers op de hoogte van deze klachtenregeling.

#### Artikel 9

Het bestaan van deze klachtenregeling laat onverlet dat partijen andere rechtsmiddelen kunnen aanwenden.

#### Artikel 10

Een klacht over het bestuur van het ACE Transfercentrum wordt rechtstreeks ingediend bij de klachtencommissie.

#### Artikel 11

1. Deze regeling kan door het bestuur van ACE Transfercentrum worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijziging, aanvulling of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
2. In alle gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur van ACE Transfercentrum.
3. Deze regeling treedt op 01 november 2013 in werking.