



omdat je verder wilt
agens

ALGEMENE KLACHTENREGELING AGENS

Agens
Anne Frankplein 12
5122 CB Rijen
Internet: www.agens.nl

Algemene Klachtenregeling Agens Beheer B.V.

De directie van Agens:

Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Agens;

BESLUIT:

§ 1. Definities

Artikel 1 (definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Agens: de besloten vennootschap Agens Beheer statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch; verder te noemen Agens;
2. de Directie: de directie van Agens;
3. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Agens heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Agens;
5. de klager: degene die bij Agens een klacht indient of diens gemachtigde;
6. de behandelaar: degene die namens de Directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;
7. de Ombudsman: degene (m/v) die namens de Directie belast is met de coördinatie van de behandeling van de klacht en de registratie van de ontvangen klachten.

§ 2. Werkingssfeer

Artikel 2 (werkingssfeer)

De Algemene Klachtenregeling is van toepassing op Agens Beheer B.V. en haar dochtervennootschappen.

§ 3. Klachtrecht

Artikel 3 (klachtrecht)

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Agens - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Agens - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Agens.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de Directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde Ombudsman.
3. De Directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de Directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
 - indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;
 - indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - indien de klacht op meerdere business lines betrekking heeft;
 - indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.

§ 4. Indienen van klachten

Artikel 4 (indiening van klachten)

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;

- c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de Ombudsman wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
5. Indien de behandelaar naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van § 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.
6. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

a) Schriftelijk:

Agens
T.a.v. de Agens Ombudsman
Anne Frankplein 12
5122 CB Rijen

Telefonisch: 088 – 424 10 10. Indien aan de orde, wordt geadviseerd ook schriftelijk de klacht in te dienen. b) E-mail: ombudsman@agens.nl

c) Internet: www.agens.nl (voor het digitale klachtenformulier)

§ 5. Behandeling van klaagschriften

Artikel 5 (ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde)

1. De Ombudsman bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
2. De Ombudsman zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de behandelaar.

Artikel 6 (termijn van behandeling)

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden 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 onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 (afhandeling niet door beklagde)

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 (niet ontvankelijkheid klacht)

1. De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) eenduidig vaststaat dat niet Agens - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Agens - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Agens geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e) ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar

feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

- f) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. 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, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 (horen klager en beklagde)

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 (bevindingen)

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

§ 6. Registratie

Artikel 11 (registratie)

1. De Ombudsman draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De Ombudsman stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

§ 7. Slotbepalingen

Artikel 12 (slotbepalingen)

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 2 februari 2014.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling Agens'.

Rijen, januari 2017

Agens Beheer B.V.