

# Klachtenprocedure

## Hoofdstuk 1 | Algemene bepalingen

### Art. 1. *Definities*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Acture;
- b. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Acture, ongeacht of hij in dienst is van Acture of ingehuurd.

### Art. 2. *Het recht om te klagen*

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

### Art. 3. *Behoorlijke behandeling*

Acture draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen.

## Hoofdstuk 2 | De behandeling van klachten

### Art. 4. *Indienen van een klacht*

1. De klacht kan zowel schriftelijk als via [klachten@acture.nl](mailto:klachten@acture.nl) als via de website worden geuit.
2. De klacht dient tenminste Naam, BSN en e-mailadres te bevatten alsmede een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

### Art. 5. *Interventie*

1. Zodra Acture aan de klacht van indiener tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Acture ervan uitgaat 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.

### Art. 6. *Ontvangstbevestiging*

1. Acture bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen één werkdag.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
3. Acture zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener met de reden van retourzending.

*Art. 7. klachtenbehandelaar*

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

*Art. 8. Niet verplicht in behandeling nemen*

1. Acture is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld,
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
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.

*Art. 9. Toezendingsplicht beklagde*

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

*Art. 10. Afhandelingstermijn*

Acture handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

*Art. 12. Afhandeling*

1. Acture 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.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Acture kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.