

Klachtenreglement

ONE4ALL | KLACHTENREGELEMENT

Het bestuur van, ONE4ALL Security B.V. , statutair gevestigd te gemeente Schiedam, kantoorhoudend: 's-Gravelandseweg 258, 3125 BK Schiedam, ingeschreven in het handelsregister onder nummer: 86358650 ,hierna te noemen: “ONE4ALL Security B.V.”, heeft op 22 Juni 2022 vastgesteld op welke wijze zij wenst om te gaan met mogelijke klachten die binnenkomen over:

- **ONE4ALL Security B.V.;**
- **Het bestuur, individuele bestuurder en commissieleden;**
- **Over de dienstverlening.**

Artikel 1 1. Indien iemand een klacht heeft over:

- – ONE4ALL Security B.V.; o – het bestuur, individuele bestuurders of commissieleden;
- – Dienstverlening, en hij deze op de hierna beschreven wijze indient bij ONE4ALL Security B.V., zal deze op de in dit document beschreven wijze worden behandeld. Op andere wijze kenbaar gemaakte klachten zullen in beginsel niet behandeld worden.

Een klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden onder vermelding van:

- volledige NAW gegevens van de klager;
- een afdoende beschrijving van de persoon/personen tegen wie de klacht wordt geuit;
- een duidelijk uiteenzetting van de klacht;
- indien het een klacht ter zake van een geschil betreft, een beschrijving van wat zelf is ondernomen om het geschil op te lossen;
- indien het een klacht betreft over geleverde diensten en/of producten van een bij ONE4ALL Security B.V. aangesloten bedrijf, dient de ondertekende opdracht/offerte voor het leveren van diensten of producten waaruit de overeenkomst blijkt, bijgevoegd te zijn. Een op deze wijze ingediende klacht wordt hierna aangeduid als: “de klacht”.
- Indien een klacht wordt ingediend ter zake van een geschil terwijl door de klager zelf geen actie is ondernomen om het geschil in onderling overleg op te lossen, wordt deze in beginsel niet in behandeling genomen.

Artikel 2

Het bestuur van ONE4ALL Security B.V. wijst één of meer klachtenfunctionarissen aan die tezamen de klachtencommissie vormen, om de in het vorige artikel bedoelde klachten in behandeling te nemen. Klachtenfunctionarissen kunnen zowel leden als personeelsleden van ONE4ALL Security B.V. zijn. Deze klachtencommissie is enkel niet bevoegd indien het een klacht betreft die alle bestuurders persoonlijk aangaat. In welk geval de commissie van beroep dan bevoegd is.

Behandeling klacht, eerste fase

Artikel 3

1. Na ontvangst van de klacht door ONE4ALL Security B.V., wordt een ontvangstbevestiging gezonden aan de klager, tevens wordt de Klacht gezonden aan de personen jegens wie de Klacht is gericht.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht zal, indien de Klacht niet alle bestuurders ONE4ALL Security B.V.
3. Nadat de in het vorige lid bedoelde contactmomenten hebben plaatsgevonden en de beklagde dat wenst heeft deze vervolgens twee weken de tijd om de klacht alsnog op te lossen. Indien klager en/of beklagde na die twee weken aan ONE4ALL Security B.V. heeft aangegeven dat de Klacht niet is opgelost, zal de Klacht op de hierna beschreven wijze worden behandeld. Bij het voor meer dan vier weken uitblijven van bericht dat de Klacht niet is opgelost, zal de Klacht geacht worden te zijn opgelost.

Behandeling klacht, tweede fase Artikel 4

1. Na ontvangst van de mededeling als bedoeld in het laatste lid van het vorige artikel, zal een bemiddelingstraject tussen klager en beklagde worden opgezet. Dit bemiddelingstraject zal begeleid en voorgezeten worden door een klachtenfunctionaris.
2. Onverwijld na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde mededeling zal aan de daartoe bedoelde personen worden medegedeeld dat dit bemiddelingstraject zal worden gevolgd. In overleg met partijen zal een datum en tijdstip voor de aanvang van het bemiddelingstraject, waarbij alle partijen aanwezig dient te zijn, worden geprikt en wel binnen vier weken nadat is medegedeeld dat het bemiddelingstraject gevolgd zal gaan worden.
3. Het bemiddelingstraject zal vervolgens binnen twee weken in maximaal drie dagdelen dienen te zijn afgerond.
4. Een ieder van de partijen heeft de bevoegdheid om zijn argumenten vooraf schriftelijk kenbaar te maken aan de betrokkenen bij het traject en om zich te laten bijstaan, mits dit uiterlijk één week voorafgaand aan de behandeling wordt kenbaar gemaakt.

Afsluiting tweede fase

Artikel 5

1. De tweede fase kan worden afgerond op één van de volgende wijze:

a. het bereiken van overeenstemming tussen klager en beklagde;

b. het niet bereiken van overeenstemming in welk geval de bemiddelaar bepaalt of de Klacht gegrond is en tot welke hoogte dat het geval is. De bemiddelaar dient dit te doen binnen één week na afsluiting van het bemiddelingstraject. De bemiddelaar kan echter geen sanctie opleggen.

2. ONE4ALL Security B.V. bewaakt de termijnen waarbinnen klachten worden afgewikkeld. Indien termijn niet gehaald kunnen worden, kan het secretariaat een termijn verlengen met drie weken en een verlenging wordt voor afloop van de termijn medegedeeld. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten aan verbonden.