

Klachtenreglement

Klachtenreglement

De Kernploeg streeft naar een goede dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u! Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Dat is dus altijd stap 1 die genomen moet zijn. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1: Begripsbepaling

- a. *Klacht*: een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie De Kernploeg m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.
- b. *Klager/klaagster*: ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de Kernploeg of de aangewezen wettelijk vertegenwoordiger.
- c. *Beklaagde (m/v)*: een medewerker van De Kernploeg op wie de klacht betrekking heeft.
- d. *Medewerker*: diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de Kernploeg.

Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop De Kernploeg een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de voorzitter van de maatschap van De Kernploeg om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Het bestuur van De Kernploeg verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar maximaal binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen. Hierbij zijn beide partijen verplicht een inspanning te leveren om die termijn te halen.
3. De klachtenbehandeling valt onder 'vertrouwelijkheid'. Dat wil zeggen dat klager en beklagde hun klacht in vertrouwelijkheid behandelen en zonder elkaars toestemming geen derden betrekken of inseinen.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

1. Het bestuur van De Kernploeg hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
 - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
 - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. Het bestuur van de kernploeg; De Kernploeg, van Boetelaerlaan 161, 2581 AR 's-Gravenhage

De schriftelijke klacht moet voorzien zijn van:

- naam, adres en woonplaats
- de datum van versturen
- een heldere beschrijving van klacht

- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die klacht verduidelijken

c. Voorval en klacht moeten binnen twee weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5 intake klacht

De voorzitter (of een gedelegeerd partner bij diens afwezigheid) beoordeelt de klacht : betreft het een individu of een proces?

- Als het een proces handelt de voorzitter de klacht zelf af conform de procedure in de Algemene Voorwaarden. Eventueel resulteert dit in een aanpassing van de bedrijfsvoering.
- Als het een individu betreft wijst de voorzitter een vertrouwenspersoon aan die de klacht afhandelt conform de procedure in de Algemene Voorwaarden. De vertrouwenspersoon informeert de voorzitter over zijn bevindingen. De voorzitter bepaalt vervolgens de corrigerende actie. Als de klacht de voorzitter zelf betreft, bepaalt de vertrouwenspersoon de corrigerende actie.

In beide gevallen registreert de klachtbehandelaar de klacht in het klachten register (zie bijlage 1) en werkt dit bij op het moment dat er iets in de afhandeling verandert. De eerste reactie is de ontvangst bevestiging. De tweede reactie is een inhoudelijke beantwoording van de klacht. De tweede reactie vindt plaats binnen twee weken na ontvangen van de klacht.

Artikel 6: De feitelijke afhandeling van de klacht

1. Onderzoek.

a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt Het bestuur van de kernploeg of een gedelegeerde binnen De Kernploeg contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform deze procedure toegelicht.

b. Het bestuur van De Kernploeg stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt Het bestuur van De Kernploeg de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.

c. Ten behoeve van het onderzoek kan Het bestuur van De Kernploeg gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

d. De afhandeling zal door beide partijen vertrouwelijk worden behandeld. Dat wil zeggen dat er niet met derden over zal worden gesproken zonder dat daarover overeenstemming is met elkaar

e. Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden c.q. wordt door De Kernploeg dan wordt een onafhankelijke derde als mediator ingehuurd. Dit is Karin Nijman (advocaat & mediator bij Berntsen Mulder Advocaten; E-mail:

K.Nijman@berntsenmulder.nl; tel: 0172-422172. Zie ook <http://berntsenmulder.nl> .

Artikel 7: De afhandeling van de klacht

1. Het bestuur van De Kernploeg stelt, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.

2. Indien Het bestuur van De Kernploeg niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform deze procedure) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

Artikel 8: Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. Het bestuur van De Kernploeg met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld.
- b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c. De klager en de beklaagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.
- d. Alle uitspraken, klachtafhandelingen en oplossingen van De Kernploeg richting klager zijn ten alle tijden bindend.

Artikel 9: Toezicht en beheer

Binnen de De Kernploeg ziet Het bestuur van de kernploeg toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld. Na dit jaar kunnen de gegevens vernietigd worden.

Artikel 10: Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist Het bestuur van De Kernploeg t.a.v. de te nemen voorzieningen. De Kernploeg houdt zich het recht voor deze klachtenprocedure op ieder moment te wijzigen.

Bijlage 1 : Klachten register

Bij het ontvangen van een schriftelijke klacht registreert de klachtbehandelaar de klacht in het klachten register en werkt dit bij op het moment dat er iets in de afhandeling verandert. De eerste reactie is de ontvangst bevestiging. De tweede reactie is een inhoudelijke beantwoording van de klacht. De tweede reactie vindt plaats binnen twee weken na ontvangen van de klacht.

Zo wordt in dit klachtenregister nauwkeurig bijgehouden welke klachten er momenteel zijn en wat de status ervan is. Na afronding van de klacht kan dit ook weer worden aangewend voor het interne evaluatie en verbeterproces van de Kernploeg. Dit alles om kwaliteit te verhogen en klachten in de toekomst te voorkomen

Het klachtenregister valt onder de vertrouwelijkheid en zal na 1 jaar worden vernietigd.

Datum	Aanmelder	Klacht	Behandelaar	Datum 1 ^e Actie	Datum 2 ^e Actie	Datum 3 ^e Actie	Datum 4 ^e Actie