

Klachten- en geschillenreglement Radar (versie 2.0)

Inhoudsopgave

	Inleidende bepalingen
Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Doelstelling & visie
Artikel 3	Onderwerp van klacht
Artikel 4	Geen onderwerp van klacht
Artikel 5	Indienen van een klacht
Artikel 6	Samenstelling klachtencommissie
Artikel 7	Bevoegdheden
Artikel 8	Vergaderingen en vergaderorde
Artikel 9	Werkwijze
Artikel 10	Advies
Artikel 11	Bijstand
Artikel 12	Verdaging
Artikel 13	Klachtenregistratie
Artikel 14	Evaluatie
Artikel 15	Slotbepalingen

Inleidende bepalingen

Daar waar in dit reglement de mannelijke vorm is gebruikt dient tevens de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Radar: de B.V. Radar Groep, gevestigd en kantoorhoudende aan de Veemarkt 83, 1019 DB Amsterdam;
- b) Directeur: de directeur van Radar;
- c) Aandeelhoudersvergadering: de Aandeelhoudersvergadering van Radar;
- d) Radarmedewerker: medewerkers in dienst bij Radar of derden die in opdracht van Radar werkzaamheden ten behoeve van klanten van Radar hebben verricht;
- e) Klant: een opdrachtgever (bijvoorbeeld bedrijven, instellingen, particulieren) of subsidiegever (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente);
- f) Klacht: een schriftelijke of mondelinge uitdrukking van ontevredenheid tegenover Radar in relatie tot:
 - 1. de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van de klant;
 - 2. gedragingen en/of uitspraken van Radarmedewerkers;
 - 3. het klachtenafhandelingsproces op zich, waar expliciet of impliciet een oplossing voor wordt verwacht.
- g) Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Radar of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van Radar werkzaamheden verricht;
- h) Klachtencommissie: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Radar en over deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de directeur;
- i) Klachtencoördinator: een op voordracht van de directeur benoemde onafhankelijke medewerker die belast is met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de werkzaamheden voortvloeiend uit de vergaderingen van de klachtencommissie.

Artikel 2 Doelstelling & visie

Doelstelling van deze klachtenregeling is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De visie van Radar is dat een klacht de mogelijkheid biedt om de eigen organisatie en bedrijfsprocessen ten behoeve van de klantgerichtheid continue te verbeteren.

Artikel 3 Onderwerp van klacht

3.1 Onderwerp van het klaagschrift kan zijn de dienstverlening en/of resultaten van Radar ten aanzien van een klant, gedragingen en/of uitspraken van

- Radarmedewerker(s) ten aanzien van een klant of het klachtenafhandelingsproces op zich.
- 3.2 De klant kan een klacht indienen, wanneer hij het met de dienstverlening en/of resultaten van Radar ten aanzien van een klant of het met een gedraging van Radarmedewerker(s) niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad;
- 3.3 Radar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 4 Geen onderwerp van klacht

Radar is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- 4.1 waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- 4.2 die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.3 waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- 4.4 waartegen door de klager een beroep kan of kon worden ingesteld;
- 4.5 die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
- 4.6 zolang 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.

Artikel 5 Indienen van een klacht

- 5.1 De klant dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de Radarmedewerker die verantwoordelijk is voor de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van hem (bijvoorbeeld de projectleider of leidinggevende) of over wiens gedraging hij een klacht wil indienen (bijvoorbeeld projectmedewerker, adviseur, trainer, coach). Bij onvoldoende tevredenheid over de uitkomst van de bespreking met de verantwoordelijke Radarmedewerker dient de klant zijn bezwaren vervolgens met de leidinggevende van de betrokken Radarmedewerker te bespreken. Pas als daarmee naar het oordeel van de klager de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager binnen vier weken een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de directeur. Indien de klager mondeling een klacht indient, wordt deze door Radar op schrift gesteld;
- 5.2 De directeur heeft bij besluit een klachtencommissie belast met de behandeling en advisering over klachten;
- 5.3 Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
- de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

5.4 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. Eén lid en één plaatsvervangend lid worden aangewezen door de directeur en één lid en plaatsvervangend lid worden aangewezen door de ondernemingsraad van de werknemers van Radar;
- 6.2 De directeur en ondernemingsraad wijzen gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter aan;
- 6.3 De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar;
- 6.4 Indien een lid verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen dan wel persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging van het klaagschrift of anderszins een grote persoonlijke betrokkenheid heeft ten aanzien van de betrokken klant, treedt in zijn plaats zijn plaatsvervanger op.

Artikel 7 Bevoegdheden

- 7.1 De klachtencommissie is uitsluitend bevoegd een klacht in behandeling te nemen die door een individuele klant wordt ingediend. Indien blijkt dat het een groep klanten betreft, zal de klachtencommissie zich onbevoegd verklaren.
- 7.2 De klachtencommissie toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:
- is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd met de voor de klant geldende voorwaarden of overige relevante regelingen;
 - is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen;
- 7.3 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd is met lid 2 sub a, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij de directeur tot een nieuwe beslissing te komen;
- 7.4 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid ingevolge lid 2 sub b, adviseert zij de directeur de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.
- 7.5 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de klacht af.

Artikel 8 Vergaderingen en vergaderorde

- 8.1 De klachtencommissie vergadert als de aard van de klacht en/of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven;
- 8.2 De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt;

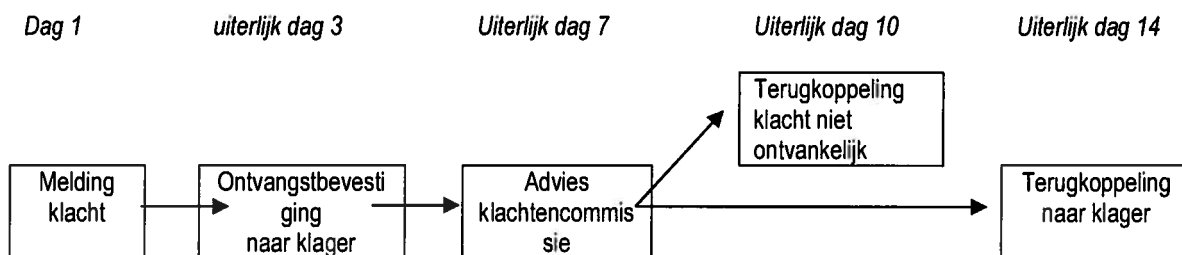
- 8.3 De agenda wordt tenminste één week voor de vergaderingen aan de voorzitter en de leden aangeboden;
- 8.4 De klachtencommissie mag niet besluiten indien niet alle stemhebbende leden (of hun plaatsvervanger) aanwezig zijn. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen;
- 8.5 De klachtencoördinator heeft een adviserende functie;
- 8.6 De bijeenkomsten van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 9 Werkwijze

- 9.1 Na ontvangst van een klacht draagt de directeur de klachtencoördinator op de klacht verder in behandeling te nemen;
- 9.2 De klachtencoördinator registreert iedere klacht in het klachtenregistratiesysteem van Radar.
- 9.3 De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen 2 werkdagen schriftelijk en vermeldt dat een klachtencommissie over de klacht zal adviseren aan de directeur;
- 9.4 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden;
- 9.5 Na ontvangst van het klaagschrift stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Zij is bevoegd alle informatie in te winnen, die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te kunnen komen;
- 9.6 De klachtencommissie stelt de klager en degene die verantwoordelijk is voor de dienstverlening of het resultaat van Radar of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 9.7 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- 9.8 Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden;
- 9.9 De klant heeft het recht kennis te nemen van de stukken die de klachtencommissie in haar besluitvorming betreft.

Artikel 10 Advies

- 10.1 De klachtencommissie brengt haar advies uit aan de directeur binnen 7 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift;
- 10.2 De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur en aan de klachtencoördinator. Het rapport bevat het verslag van het horen;
- 10.3 De klachtencoördinator stelt in opdracht van de directeur, binnen 7 werkdagen na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie, de klager en betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de beslissing met betrekking tot de klacht bevat.



Figuur 1: Tijdschema klachtenprocedure Radar.

Artikel 11 Bijstand

De klant kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de klant bij te staan, wanneer deze door de klachtencommissie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van Radar.

Artikel 12 Verdaging

De klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, indien blijkt dat de termijn ontoereikend is. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de verantwoordelijke Radarmedewerker of aan de Radarmedewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Klachtenregistratie

De klachtencoördinator registreert alle ingekomen klachten in een klachtenregistratiesysteem. Per klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- Klachtnummer
- Datum klacht
- Ontvanger van klacht
- Betrokken Radar BV.
- Betrokken klant
- Naam indiener
- Soort klacht
- Omschrijving klacht
- Behandelaar klacht
- Oorzaak klacht
- Getroffen maatregel
- Snelheid waarmee klacht is afgehandeld(< 2 weken)
- Toelichting op snelheid klachtafhandeling

Artikel 14 Evaluatie

- 14.1 De klachtenregistratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanoniseerd verslag. Dit verslag geeft inzicht in achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten en wordt ter kennis gebracht aan de Aandeelhoudersvergadering en de ondernemingsraad.
- 14.2 Daarnaast evalueren de directeur en ondernemingsraad jaarlijks het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Radar.

Artikel 15 Slotbepalingen

- 15.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencommissie naar bevind van zaken met melding aan de directeur;
- 15.2 Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de Algemene directie van Radar;
- 15.3 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2008.

Namens de Algemene directie van Radar vastgesteld op 1 oktober 2007

Ondergetekende gaat akkoord met de inhoud en handelt conform dit klachten- en geschillenreglement.

Bedrijfsnaam	RadarGroep B.V.
Naam en functie ondergetekende	Rogier den Uyl
Datum	2 oktober 2007
Handtekening	

Klachtenr	Datum	Ontvanger	Betrokken BV	Klant	Naam indiener	Soort klacht	Omschrijving klacht	Behandelaar	Oorzaak	Maatregel	Klacht < 15 dg afgehandeld?	Toelichting
1												

- 1 kwaliteit dienstverlening/resultaat
- 2 snelheid dienstverlening
- 3 gedrag/uitlatingen personeel
- 4 privacy klant
- 5 algemene service
- 6 overige klachten