

Klachtenregeling en klachtencommissie

Haagse Beek organisatieadvies



Klachtenregeling en Klachtencommissie

Waarom een klachtenregeling en klachtencommissie?

De directie van Haagse Beek organisatieadvies (hierna genoemd Haagse Beek) is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten op het gebied van adviesopdrachten, opleidingen, trainingen en begeleiding (coaching, intervisie, teambegeleiding). Haagse Beek beoogt zo transparant mogelijk naar de klanten op te treden. Bij de opdrachtbevestiging worden standaard de algemene voorwaarden waaronder de uitvoering van de opdracht plaatsvindt, benoemd en als bijlage ingesloten en wordt verwezen naar de gedragscode. Verder wordt relevante informatie zoveel als mogelijk geplaatst op de website.

Desondanks kan een klant ontevreden zijn over de gang van zaken. Hiervoor is een klachtenregeling van kracht. Deze regeling stelt klanten van Haagse Beek in staat om klachten over de gang van zaken en gebeurtenissen aan de orde te stellen. De klachtenregeling biedt een signaalfunctie voor de kwaliteit van de geboden producten. Er wordt geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing).

Welke informatie vindt u in dit document?

In dit document treft u een toelichting op de procedure, de werkwijze en samenstelling van de klachtencommissie.

Inhoudsopgave

Waarom een klachtenregeling en klachtencommissie?.....	2
Welke informatie vindt u in dit document?	2
Inhoudsopgave	3
Procedure	4
<i>I. Bemiddeling</i>	4
<i>II. Behandeling door klachtencommissie</i>	4
Taken van de klachtencommissie.....	4
Samenstelling van de klachtencommissie	4
Zittingsduur en aanstellen commissieleden	5
Onafhankelijkheid	5
Inzet klachtencommissie	5
Procedure richting de klachtencommissie.....	5
Behandeling van de klacht	5
Getuigen en/of deskundigen	6
Doorsturen van stukken	6
Commissievergaderingen	6
Procedure vergadering	6
Schriftelijke behandeling.....	6
Het uitbrengen van het advies door de commissie.....	6
Inhoud van het advies.....	7
Beslissing en bekendmaking	7
Kan de klager de klacht intrekken?.....	7
Geheimhouding	7
Openbaarheid van de klachtenregeling	7
Wijzigingen van het reglement	7
Adressering	7

Procedure

Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. Deze procedure is onderverdeeld in twee processtappen:

- I. Bemiddeling
- II. Behandeling door de klachtencommissie

I. Bemiddeling

In eerste instantie zal een lid van de directie of een medewerker van Haagse Beek zo spoedig mogelijk contact opnemen met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen. Wie contact opneemt is afhankelijk van het onderwerp en de context van de klacht.

Als een directe oplossing niet mogelijk is, wordt via bemiddeling geprobeerd het probleem op te lossen met degene tegen wie de klacht gericht is. Bemiddeling vindt plaats op basis van principes van mediatie en start met een afspraak met de klager binnen veertien dagen. De bemiddeling wordt geleid door een directielid of een medewerker die niet bij de uitvoering van de opdracht betrokken is. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden. Na het advies heeft de klager veertien dagen de tijd om te bezien of het advies tegemoet komt aan de klacht.

II. Behandeling door klachtencommissie

Indien het advies na bemiddeling niet of onvoldoende bijdraagt aan een oplossing en de klager zijn/haar klacht wil doorzetten, zal de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie (hierna genoemd de Commissie). Dit gebeurt zodra de klager schriftelijk – binnen een maand na het uitbrengen van advies na bemiddeling – te kennen geeft zich niet te kunnen vinden in het advies. Die hierna genoemde procedure zal in gang worden gezet.

Taken van de klachtencommissie

De Commissie onderzoekt een klacht en adviseert de directie van Haagse Beek hierover. De Commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directie van Haagse Beek over;

- A. De (on)gegrondheid van de klacht;
- B. Het nemen van maatregelen;
- C. Overige door de directie van Haagse Beek te nemen besluiten.

De Commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.

De Commissie brengt jaarlijks aan de directie van Haagse Beek schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Samenstelling van de klachtencommissie

De Commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden. De commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

Tenminste de helft van de leden heeft een arbeidsverleden in de overheid, minimaal op directeursniveau. Directieleden en medewerkers van Haagse Beek kunnen geen zitting hebben in de Commissie.

Zittingsduur en aanstellen commissieleden

De voorzitter en de leden van de Commissie worden benoemd voor een periode van 6 jaar op basis van een rooster van aftreden. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen. Voor het aanstellen van nieuwe commissieleden worden kandidaten voorgesteld door de reeds zittende leden.

Onafhankelijkheid

De leden van de Commissie verrichten hun werk in onafhankelijkheid. Conflicterende belangen worden terstond door hen gemeld. In het geval van een conflicterend belang wordt de functie van een commissielid overgenomen door het plaatsvervangend lid. Voor het vaststellen van conflicterende belangen wordt een lijst met nevenfuncties opgesteld die eens per jaar, of voorafgaand aan de behandeling van een klacht wordt geactualiseerd.

Inzet klachtencommissie

Voorafgaand aan behandeling doet de Commissie navraag of de klacht allereerst is besproken in een bemiddelingsgesprek. De Commissie komt pas in actie als dit gesprek en/of aanvullende gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Procedure richting de klachtencommissie

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de commissie. Het is dus niet mogelijk een klacht per email in te dienen. De Commissie zal altijd om een handtekening vragen. De klager draagt zorg voor het opstellen van zijn of haar klaagschrift.

In het klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- A. De naam en het adres van de klager
- B. Een precieze omschrijving van de klacht
- C. De naam en het adres van de verweerder (Haagse Beek en evt. aangeklaagde)
- D. De dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de Commissie de schriftelijke correspondentie die van belang is om de klacht te verduidelijken. Indien de commissie om aanvullende informatie vraagt, zal de klager deze informatie terstond ter beschikking stellen.

Behandeling van de klacht

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt de klager een ontvangstbevestiging van de Commissie. Binnen twee weken beslist de Commissie of een klacht in behandeling wordt genomen. Dit gebeurt indien het klaagschrift voldoet aan de procedurele voorwaarden en of deze binnen de gestelde termijn bij de Commissie is binnengekomen.

Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken (A t/m D) niet bevat of aanvullende informatie door de klager niet is verstrekt, zal de voorzitter de klager hiervan op de hoogte brengen en een bepaalde termijn geven om dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, kan de Commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Dit besluit zal schriftelijke gemotiveerd aan de betrokken partijen kenbaar worden gemaakt.

Indien de Commissie besluit de klacht in behandeling te nemen, wordt de procedure in gang gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit zijn in ieder geval de directie en/of aangeklaagde(n) van Haagse Beek. Eveneens laat de Commissie, de directie van Haagse Beek en de aangeklaagde weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. De verweerder (Haagse Beek) dient binnen 14 werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren.

Vervolgens vraagt de Commissie om (eventuele aanvullende) inlichtingen van beide partijen. De Commissie bepaalt of dit mondeling (via een zitting) of schriftelijk plaatsvindt. Gevraagd wordt aan de directie van Haagse Beek en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat is gedaan om de klacht zelf op te lossen.

Getuigen en/of deskundigen

Zowel de klager als de Commissie kunnen getuigen en deskundigen oproepen. Dit wordt aan alle partijen gemeld.

Doorsturen van stukken

Alle brieven en documenten die aan de Commissie worden gestuurd zijn openbaar voor de betrokken partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

Commissievergaderingen

Zodra de commissie alle informatie heeft ontvangen plant zij een vergadering. Deze vergadering wordt binnen 6 weken na ontvangst van de reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

Procedure vergadering

De vergaderingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

Schriftelijke behandeling

De Commissie kan eventueel besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.

Het uitbrengen van het advies door de commissie

De Commissie bepaalt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de vergadering van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op. Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Inhoud van het advies

Het advies van de Commissie bestaat uit twee delen:

- Het bevat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- Het bevat aanbevelingen aan de directie van Haagse Beek over te treffen maatregelen.

Beslissing en bekendmaking

De Commissie zendt haar advies toe aan de betrokken partijen. Binnen vier weken na ontvangst van dit advies zal de klager aangeven of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt. Vervolgens wordt door de directie van Haagse Beek aangegeven of maatregelen worden genomen, en zo ja welke.

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

Kan de klager de klacht intrekken?

Indien de klager tijdens de procedure bij de Commissie de klacht intrekt, deelt de Commissie dit schriftelijk aan alle betrokkenen mee.

Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Iedere betrokkene moet een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

Openbaarheid van de klachtenregeling

De directie van Haagse Beek zorgt ervoor dat deze regeling voor haar opdrachtgevers en voor belanghebbenden ter inzage beschikbaar is.

Wijzigingen van het reglement

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie van Haagse Beek.
De toelichting maakt deel uit van de regeling.
Deze regeling is vastgesteld op 21-10-2013
Deze regeling treedt in werking op 21-10-2013

Adressering

Haagse Beek organisatieadvies
Plein 8c
2511 CR Den Haag