

Klachtenreglement

Verder door anders doen (VDAD)

Klachtenreglement VDAD Versie oktober 2018

Artikel 1: definities

VDAD: de besloten vennootschap VDAD;

de directie: de dagelijkse directie van VDAD;

de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop VDAD of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van VDAD, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij VDAD.

Artikel 3

3.1 VDAD draagt zorg voor een behoorlijk behandeling van mondeling en schriftelijke klachten.

Artikel 4

4.1 De directie is belast met de behandeling van klachten.

4.2 Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie van VDAD de klachten af samen met een lid van het managementteam van VDAD.

Artikel 5

5.1 Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum
- korte omschrijving van de klacht
- ondertekening

5.2 Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

Artikel 6

6.1 Zodra VDAD naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7

7.1 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

7.2 De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8

8.1 VDAD is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen wanneer: eenduidig vast staat dat niet VDAD maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

8.2 De klacht een gedraging en/ of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/ hebben plaatsgevonden

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

Artikel 9

9.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het de correspondentie gezonden.

9.2 VDAD stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door VDAD bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

9.3 Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door VDAD bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

9.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door VDAD wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

9.5 VDAD kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

9.6 De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan VDAD besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 10

10.1 VDAD handelt de klacht in de regel binnen 4 weken na ontvangst of zo spoedig mogelijk hierna.af.

10.2 VDAD kan de afhandeling(s)termijn met ten hoogste 4 weken verdagen.

10.3 Van deze verlenging van de afhandeling(s)termijn wordt schriftelijk mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

10.4 Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11

11.1 Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van het VDAD om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt VDAD de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

12.1 VDAD stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die VDAD daaraan verbindt.

Artikel 13

13.1 VDAD draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks binnen de reguliere bedrijfsrapportage verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 14

14.1 Dit reglement treedt in werking op 1 september 2013

Artikel 15

15.1 Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement VDAD".