

## KLACHTENREGLEMENT

15-11-2016

### INLEIDING

PoortWachter Expertise Centrum (PWEC) acht het voor een zorgvuldige omgang met haar opdrachtgevers wenselijk dat zij bij eventuele klachten over de uitvoering van een opdracht daarin middels onderstaand klachtenreglement worden gefaciliteerd.

Het doel van deze regeling is het op een professionele wijze regelen, registreren en afhandelen van de betreffende klacht.

Met de klacht zal zorgvuldig worden omgegaan en indien nodig zullen adequate maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen. Ook zal de klacht worden gebruikt om onze dienstverlening in de toekomst verder te (kunnen) optimaliseren.

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In het Klachtenreglement PWEC wordt verstaan onder:

- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens klager jegens PWEC of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht en/of de kwaliteit van de dienstverlening;
- **Klachtenfunctionaris:** de persoon die is belast met de afhandeling van klachten;
- **Klager:** de opdrachtgever van PWEC die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Het Klachtenreglement PWEC is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen PWEC en diens opdrachtgever.
2. PWEC draagt zorg voor een behoorlijke klachtafhandeling conform dit klachtenreglement.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Het Klachtenreglement PWEC heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

Het Klachtenreglement PWEC is openbaar gemaakt. PWEC wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zij een klachtenreglement hanteert en dat deze van toepassing is op haar dienstverlening.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een opdrachtgever PWEC benadert met een schriftelijke klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de directie van PWEC, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten welke dienen te voldoen aan de volgende eisen:
  - vermelding naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van klager;
  - korte omschrijving van de aard van de klacht, met redenen omkleed en opgesteld in de Nederlandse taal;

## KLACHTENREGLEMENT

15-11-2016

- als sprake is van meerdere klachten, dienen deze klachten gelijktijdig middels één klaagschrift ingediend te worden;
  - dagtekening;
  - ondertekening.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
  4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
  5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
  6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
  7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen door PWEC intern besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
5. Het dossier zal na afhandeling gedurende een periode van 1 jaar worden bewaard (incl. de eventuele genomen maatregelen/afhandeling).

### **Artikel 9 citeertitel**

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement PWEC".