

PROCEDURE BEHANDELING VAN KLACHTEN – Versie 2020

VOF VAN OORT & ROS – PARTNERS BIJ ONTWIKKELING

Inleiding en definities

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan VOF Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling verbonden medewerkers. Het treedt in werking op 1 januari 2020.

Onder 'Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling' wordt in dit reglement verstaan: de van met elkaar verbonden rechtspersonen die actief zijn op het gebied van de zakelijke dienstverlening.

Onder 'Klacht' wordt in dit reglement verstaan: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling en Klager

Onder 'Klager' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht op grond van dit reglement indient.

Onder 'Klachtbehandeling' wordt verstaan de door Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling benoemde Interne klachtencommissie die op basis van dit reglement de klachten behandelt. De Interne klachtencommissie bestaat uit Wim van Oort en Tiny Ros.

Reglement

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling verbonden medewerker zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, dient de bestreden gedraging eerst te bespreken met de betreffende persoon. Indien dat niet wenselijk of mogelijk is, kan de klager zich direct wenden tot de Interne klachtencommissie.
2. Wanneer een mondelinge klacht door de betrokken medewerker niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de Klager de klacht schriftelijk ter kennis brengen van de Interne klachtencommissie. De Klager dient gemotiveerd aan te geven wanneer en hoe de kennisgeving bedoeld in lid 1 is geschied en welke reactie daarop is gevolgd, alsmede de redenen waarom Klager van oordeel is dat deze reactie onbevredigend is. In het geval niet aan deze voorwaarde is voldaan, dient Klager gemotiveerd aan te geven waarom dat niet het geval is geweest.
3. Indien vervolgens de Klager van oordeel is dat de reactie van de Interne klachtencommissie onbevredigend is, kan de Klager de Klacht schriftelijk indienen bij een onafhankelijke derde partij, beroepsvereniging Develhub, zie www.develhub.nl/over-develhub. De uitspraak van beroepsvereniging Develhub is bindend voor Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling en de consequenties worden snel afgehandeld.

Artikel 2

1. De Klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de Klager;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
 - e. een beschrijving van de klacht waardigheid van de gedraging;
 - f. de relatie van de klager tot Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling.
 - g. Eventuele stukken waar Klager zich op beroept dienen in kopie aan de Klacht gehecht te zijn.
2. In de Klacht dient een duidelijke verwijzing naar (relevante passages in) die stukken opgenomen te zijn.
3. Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, draagt de Klager zorg voor een vertaling.
4. De Klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de Klacht bevatten.

Artikel 3

1. De Interne klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien dagen.
2. De Interne klachtencommissie zendt een Klacht die niet voor haar bestemd is of tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is op zo kort mogelijke termijn terug aan Klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

Artikel 4

1. De Interne klachtencommissie is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen:
 - a) indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een Klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - b) indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan 1 jaar na constatering daarvan of langer dan twee jaar vóór indiening van de Klacht, heeft plaatsgevonden;
 - c) zolang ter zake van de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft 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;
 - d) indien de Klacht niet conform het gestelde in artikel 1 lid 1 aan die direct betrokkene is voorgelegd;
 - e) indien de Klacht uitsluitend over een factuur gaat;
 - f) indien de Klacht naar het oordeel van de commissie Interne klachtbehandeling niet voldoet aan de in artikel 2 lid 1 gestelde vereisten.

2. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht stelt de Interne klachtencommissie Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 5

1. Indien de Interne klachtencommissie de Klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. De behandeling van de Klacht geschiedt door een functionaris die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.
2. Het horen van de klager en de medewerker kan deel uitmaken van het onderzoek. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
3. De Klager, de Interne klachtencommissie en eventueel de door haar ingeschakelde derden behandelen de Klacht vertrouwelijk. Er wordt geen informatie verschaft omtrent de inhoud van de Klacht en er wordt evenmin informatie verschaft omtrent de identiteit van de Klager en de Betrokkene, behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de Klacht – bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek – dit naar het oordeel van de Interne klachtencommissie vereist.

Artikel 6

1. De Interne klachtencommissie handelt de Klacht zo spoedig mogelijk af.
2. De Interne klachtencommissie stelt de Klager en de medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de Klacht

Artikel 7

De Interne klachtencommissie kan indien daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld indien zulks bevorderlijk is of kan zijn voor de oplossing van het voorliggende geschil, op elk moment de procedure van een in behandeling genomen Klacht opschorten.

Artikel 8

De Klacht vervalt zodra Klager aan de Interne klachtencommissie te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn Klacht tegemoet is gekomen. De Klacht vervalt evenzeer als de Externe klachtencommissie over de Klacht heeft geoordeeld.

Artikel 9

De Interne klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de bewaring voor de duur van 1 jaar.

Artikel 10

Het indienen van een Klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

Het adres van de Interne klachtencommissie (zie artikel 1, lid 2) is:

Van Oort & Ros – Partners bij Ontwikkeling

Kerkedijk 11

1862 BD Bergen

info@vanoort-ros.nl

Het adres van de Externe klachtenregeling (zie artikel 1, lid 3) is:

Develhub

Groenekanseweg 85

3737 AC Groenekan

info@develhub.nl