

Klachtenprocedure RijnmondNet

Classificatie: intern

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Eigenaar	Veranderstatus
1.0	01-04-2017	M.Grampon-Mulder	F.Visser	Eerste versie
2.1	-06-2019	M. Kruger	F. Visser	Update 2019
2.2	17-11-2020	N. Caluwaerts	M.Wittop-Koning	Update 2020

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Instelling

Stichting RijnmondNet, in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door *M. Wittop-Koning*.

b. Klant

Natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten / producten van stichting RijnmondNet.

c. Klager

Degene die de klacht indient.

d. Beklaagde

Iedere natuurlijke persoon die werkzaam is in en/of verbonden aan Stichting RijnmondNet tegen wie een klacht wordt ingediend.

e. Klacht

Een uiting van onvrede met de geboden dienst of het product daarvan of een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van Stichting RijnmondNet of van voor hem werkzame personen.

f. Gedraging

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant.

g. Klachtenfunctionaris

De functionaris die belast is met de bemiddeling bij klachten in Stichting RijnmondNet en die zich bezig houdt met beleidsontwikkeling en uitvoering op het terrein van klachtenbehandeling.

h. Hij/zij

In deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

Specifiek wordt met de klachtenregeling beoogd om recht te doen aan de individuele klant door een procedure voor bemiddeling bij en behandeling van klachten van klanten te bieden en zo mogelijk en indien door de klager gewenst een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde te bevorderen.

Artikel 3 Indiening van de klacht

3.1 Een formele klacht kan worden ingediend door: de klant zelf, middels

een email naar info@rijnmondnet.nl

of aangetekende brief naar Rivium Boulevard 301, 2909 LK te Capelle a/d IJssel.

3.2 De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris *M. Grampon-Mulder* van Stichting RijnmondNet. De klachtenfunctionaris treedt zodanig op dat een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

3.3 De klager dient de klacht in onder vermelding van zijn naam en de reden van de klacht.

3.4 Klachten kunnen op de volgende plaats worden ingediend:

bij de manager/klachtenfunctionaris van Stichting RijnmondNet *M. Grampon-Mulder*.

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

4.1 De klachtenfunctionaris zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over de verdere procedure.

4.2 Binnen een week na ontvangst van de klacht stelt de klachtenfunctionaris degene op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de ontvangst van de klacht. Tevens geeft de klachtenfunctionaris informatie over het verdere verloop van de procedure.

Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht

5.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- de klacht wordt ingediend door medewerkers van de instelling of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij de klant;
- de klacht geen betrekking heeft op de instelling of voor de instelling werkzame personen;
- de klacht anoniem is ingediend;
- een gelijke klacht van de klant nog bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

5.2 Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris.

5.3 Als op voorhand duidelijk is dat een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtenfunctionaris dit binnen 14 dagen, schriftelijk, onder vermelding van de reden, mee aan de klager.

5.4 Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidstelling bevat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager teneinde de verdere afhandeling daarvan te bepalen.

Artikel 6 Bemiddeling

6.1 De klachtenfunctionaris kan bemiddeling tussen klager en beklagde bevorderen teneinde een oplossing of regeling van de klacht te realiseren. Een poging tot bemiddeling vindt alleen plaats met instemming van de klager en aangeklaagde.

6.2 Wanneer de klacht door de bemiddeling is opgelost vindt geen behandeling meer plaats door de klachtenfunctionaris.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

7.1 De behandeling van een klacht vindt in beginsel plaats door de klachtenfunctionaris

7.2 De klachtenfunctionaris stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op, waaronder het betreffende dossier.

7.3 De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op het onderwerp van de klacht.

7.4 Klager en beklagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Dit is ter beslissing aan de klachtenfunctionaris. Klager of beklagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris respecteert deze wens. Vindt de toelichting niet plaats in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenfunctionaris iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij door na afloop van de mondelinge behandeling de notulen van deze mondelinge behandeling aan beide partijen toe te zenden.

7.5 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van correspondentie en/of bijeenkomsten.

7.6 De klachtenfunctionaris registreert elke klacht met het registratieformulier. In het registratieformulier worden alle handelingen betreffende de klacht genoteerd.

7.7 Klager en beklagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtenfunctionaris beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.

Artikel 8 Uitspraak van de klachtenfunctionaris

8.1 Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtenfunctionaris tot een uitspraak.

8.2 De uitspraak van de klachtenfunctionaris omvat de volgende elementen:

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond;
- een voldoende motivering van het oordeel;
- eventuele aanbevelingen over te nemen maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht;
- eventuele aanbevelingen over te nemen maatregelen t.a.v. de beklagde.

8.3 Het streven van de klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van consensus.

8.4 De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na indiening van de klacht de klager, de beklagde en de instelling schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de klachtenfunctionaris de termijn verlengen. De klachtenfunctionaris doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager, de beklagde en de instelling, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.

Artikel 9 Gevolgen van de uitspraak

9.1 Indien de klachtenfunctionaris aanbevelingen aangaande te nemen maatregelen aan Stichting RijnmondNet in haar uitspraak heeft opgenomen, deelt de klachtenfunctionaris van Stichting RijnmondNet binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan de klager en de beklagde schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

9.2 Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de klachtenfunctionaris van Stichting RijnmondNet dit met opgave van redenen mee aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

9.3 Eventuele consequenties worden door Stichting RijnmondNet snel afgehandeld.

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

10.1 Een ieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht van wat hem/haar uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht.

10.2 De klachtenfunctionaris informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft, actief over de plicht tot geheimhouding.

10.3 De geheimhoudingsplicht van klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van de functie klachtenfunctionaris.

Artikel 11 Bekendmaking van de klachtenregeling

11.1 De instelling brengt deze klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van zijn klanten.

Artikel 12 Slotbepalingen

12.1 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de manager, na overleg met de klachtenfunctionaris.

12.2 Bij wijziging van de regeling worden de klachtenfunctionaris en de voordragende geledingen gehoord en wordt advies gevraagd aan de manager.

12.3 Deze regeling treedt in werking op 1 april 2017. Het reglement van de klachtenprocedure met daarin een gedetailleerde omschrijving van de werkwijze van de klachtenfunctionaris is op aanvraag beschikbaar via de manager.