

KLACHTENREGELING

RvR Betonpomp Verhuur (RvR)

Deze pagina is voor het laatst aangepast op 30-07-2018..

Inhoud

1. Doelstellingen en uitgangspunten
2. Klachtenprocedure
3. Evaluatie klachtenafhandeling
4. Geheimhouding
5. Privacy en rechtbescherming.

1. Doelstellingen en uitgangspunten.

Deze klachtenregeling waarborgt dat personen van buiten onze organisatie, bij RvR werkzame personen of aan ons verbonden personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Deze regeling leidt ertoe dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen.

Externe klacht: wordt verstaan iedere uiting van ontevredenheid door een klant over de geleverde dienst / werkzaamheden verricht door medewerkers van onze organisatie. RvR hecht veel belang aan een zorgvuldige afhandeling van klachten. Het stelt ons in staat om onze processen en de dienstverlening voor onze klanten te verbeteren. Uitgangspunt is dat een naar tevredenheid van een klant afgehandelde klacht de band met de betreffende klant juist kan versterken.

Interne klacht: wordt verstaan een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (een dreiging van) een misstand met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing van onze organisatie, wettelijke regels, gedragsregels en/of werkinstructies, niet zijnde een incident zoals hierna gedefinieerd. Onder een incident wordt verstaan een strafbaar feit en/of wetsovertreding welke een ernstige bedreiging.

De doelstelling van de klachten- en meldingsprocedure is dat klachten en meldingen van incidenten worden vastgelegd en adequaat en tijdig worden afgehandeld. Dat betekent dat:

- Alle interne en externe klachten worden geregistreerd en behandeld.
- Alle meldingen van incidenten worden geregistreerd en behandeld.
- Klanten binnen twee weken een reactie op hun klacht ontvangen.

Om deze doelstelling te bereiken dragen wij er zorg voor dat:

- De procedure met betrekking tot klachten schriftelijk vastligt en aan iedere medewerker en buitenstaander bekend is.
- Alle klachten en meldingen schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd, inclusief de afhandeling.
- Toezicht wordt gehouden op de naleving van de klachtenprocedure.

Deze zaken worden in de volgende hoofdstukken verder uitgewerkt.

2. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Ontvangst van de klacht of incidentmelding
2. Melding van een incident, klacht, schendingen van voorschriften en/of werkinstructies
3. Registratie van de klacht
4. Behandeling van de klacht
5. Afwikkeling van de klacht

2.1. Ontvangst van klacht of incidentmelding

Klanten kunnen een klacht bij ons indienen op de volgende manieren: schriftelijk, per mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Op basis van de procedure kan de melding van een klacht zowel bij een medewerker, een directielid, als bij de coördinator terecht komen. Iedere medewerker is verplicht een door een klant geuite klacht direct vast te leggen in een e-mailbericht aan de klachtencoördinator van RvR. Afhankelijk van de aard van de klacht zal de coördinator aan de melder vragen om meer informatie en eventuele bewijsvorming.

2.2. Melding van een incident, klacht, schendingen van voorschriften en/of werkinstructies

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van zowel de bij de uitvoering betrokken personen alsook van de opdrachtgever en belanghebbende derden. Iedere RvR medewerker is verplicht direct bij de coördinator van melding te maken van overtredingen, klachten of schendingen van voorschriften en/of werkinstructies.

2.3. Registratie van de klacht of incidentmelding

De coördinator verzamelt de meldingen in een (email)bestand, welke gedeeld wordt met het bestuur van RvR. Het betreffende bestand is daarmee direct het RvR (elektronisch)klachtenregister.

Bij de registratie wordt in ieder geval genoteerd:

- Datum van de melding
- Naam van de betreffende klant
- Wijze van melding van de klacht
- Aard van de klacht

2.4. Behandeling van de klacht

De coördinator onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle documentatie die relevant wordt geacht. Er kan worden besloten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook is de coördinator bevoegd, na overleg met de directie, om juridisch advies in te winnen indien dat nodig wordt geacht. De coördinator zal contact opnemen met de betreffende medewerker(s) en de klacht bespreken. Vervolgens wordt de klager ingelicht over de uitkomsten.

2.5. Afwikkeling klacht

Nadat de klacht volledig is afgehandeld wordt het dossier compleet met eventuele bijlagen gearchiveerd. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd.

3. Evaluatie van de klachtenafhandeling

Periodiek maakt de coördinator een rapportage over de klachtenafhandeling. In de rapportage vermeldt de coördinator het aantal en de soort klachten dat ontvangen is, de tijdsduur tussen ontvangst en afwikkeling van de klacht en de afloop. De rapportage wordt overhandigd aan de RvR directie ter evaluatie van het systeem van kwaliteitsbeheersing

4. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht of een incidentmelding is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan hij / zij kennis neemt. Hiervoor bestaat een ontheffing in het kader van het geven van verklaringen inzake feiten en omstandigheden aan de onderzoeker van de klacht. De anonimiteit van de melder wordt op diens verzoek gerespecteerd, mits niet in strijd met de wettelijke verplichtingen en de gerechtvaardigde belangen van de werkgever. Als de situatie zich voordoet dat de anonimiteit niet langer zonder meer kan worden gewaarborgd, dan wordt de melder vooraf gevraagd of deze de melding wil handhaven. Voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de identiteit van een melder en/of de beklagde mee te delen aan instanties die bevoegd zijn voor verder onderzoek of gerechtelijke procedures, dan wel aan toezichthoudende autoriteit en/of op grond van de wettelijke verplichting.

5. Privacy en rechtsbescherming

Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident heeft ingediend wordt beschermd tegen eventuele nadelige effecten van de klacht of melding, ongeacht de uitkomst van de behandeling.

Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident te goeder trouw en op redelijke gronden heeft ingediend, wordt op geen enkele manier in zijn / haar positie benadeeld als gevolg van het indienen van de klacht of incidentmelding en heeft zich gedragen zoals een goed medewerker betaamt.