

# Klachtenreglement

Dit document geldt voor [alle locaties](#) van Rendiz BV, Rendiz Horeca BV, Rendiz Zorg BV en De Fabriek Maasbree (Vanaf nu benoemen we alleen Rendiz in de tekst en daarmee bedoelen we alle bedrijfsonderdelen).

## Artikel 1 Begripsbepaling

*Klacht*: een uiting van onvrede over de organisatie, de verleende zorg of bejegening van de medewerkers van Rendiz BV.

- Klager: diegene die gebruik maakt van de diensten van Rendiz BV en daarover een klacht wil indienen. Als klager kunnen ook optreden: de vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen; de wettelijke vertegenwoordiger van de klant; de zaakwaarnemer van de klant die niet zelf zijn zaken kan behartigen. Als klager kan ook optreden: de opdrachtgever die de diensten voor de klant heeft ingekocht.
- Aangeklaagde: Rendiz BV; bij klachten betreffende medewerkers van Rendiz BV wordt het management aangesproken.
- Klachtbehandeling: Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan Rendiz BV over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Klachtencommissie: De door Rendiz BV ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling.

## Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft enerzijds tot doel dat de individuele klager op juiste wijze zijn klacht kan indienen en gehoord wordt; anderzijds wordt de kwaliteit van de beroepsuitoefening door Rendiz BV daarmee bevorderd.

## Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

- De klacht wordt eerste besproken tussen klager en aangeklaagde.
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de klacht en geeft zij advies aan Rendiz over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- De klachtenregeling is kostenloos voor de klager.
- Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- De klacht wordt afgehandeld volgens vaste overzichtelijke procedures.
- Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- Beide partijen hebben recht op inzage van alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en gerigstreerd.
- Rendiz BV draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten; de aard van de klachten; alsmede de getroffen maatregelen.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

## Artikel 4 Het indienen van een klacht

- De klager wendt zich eerst tot (de medewerker van) Rendiz BV om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- Als de klager van mening is dat er met Rendiz BV niet tot een oplossing van de klacht is te komen kan deze de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

## Artikel 5 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. Ze worden benoemd door de directie van Rendiz BV.
- De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar. Aftreden van commissieleden geschiedt volgens een rooster van aftreden.
- Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
- Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Er wordt dan een nieuw lid voorgedragen.

## Artikel 6 Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren betreffende de door Rendiz BV te nemen maatregelen.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door Rendiz BV en daarvan melding maken bij de directie van Rendiz BV.
- Evalueren van de klachtafhandeling en de genomen maatregelen na afronding van de klacht.
- Het opstellen van een jaarverslag.

### **Artikel 7**

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van de personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van stukken die betrekking hebben op derden
- Het zelfstandig doen van een poging om (alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan) de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van deskundigen.

### **Artikel 8 Werkwijze bij de behandeling van een klacht**

- Binnen 2 weken na ontvangst van de schriftelijk klacht wordt de klager door de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd over de te volgen procedure. In dit bericht zijn minimaal opgenomen: Een korte omschrijving van de klacht, data die betrekking hebben op deze klacht en het feit of de klacht in behandeling wordt genomen.
- Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat zal zij de klager in de gelegenheid stellen meer duidelijkheid te verschaffen.
- De klachtencommissie doet vervolgens binnen 2 weken mededeling van de inhoud van de klacht aan Rendiz BV, met het verzoek om hier binnen 4 weken op te reageren.

### **Artikel 9**

- De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter nodig acht. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden (of bij afwezigheid van een lid, diens plaatsvervanger)
- De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- De klager, Rendiz BV en de overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moet worden, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat zowel aan de klager als aan Rendiz wordt toegezonden.
- De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan Rendiz BV gesteld moeten worden.
- De klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over de te nemen maatregelen door Rendiz BV opgenomen.

### **Artikel 10**

- Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.
- De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- Zowel de klager als Rendiz BV kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal diens plaatsvervanger in zijn/haar plaats treden.
- Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

### **Artikel 11 Termijnen**

- De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zijn Rendiz heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- Aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

### **Artikel 12 Stopzetting procedure**

- Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geeigende externe organisatie.

- Als de klacht door een externe organisatie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

#### **Artikel 13 Slotbepalingen**

Rendiz BV draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 14**

De klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2009.

De huidige samenstelling van de klachtencommissie is als volgt:

Voorzitter	Dhr. J. Janssen	Gemeente Maastricht
Lid	Dhr. P. Broekmans	Serendis BV
Lid	Mevr. S. Lackner	Rendiz BV
Lid	Mevr. N. Verhoef-Jeucken	Rendiz BV