

**Klachtenreglement  
RESPONSE INSTITUUT B.V.**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	pag. 2
Inleiding	pag. 3
Art. 1 Begripsbepalingen	pag. 4
Art. 2 Reikwijdte van het Klachtenreglement	pag. 4
Art. 3 Klachtenprocedure	pag. 4
Art. 4 Klachtenbehandeling	pag. 5
Art. 5 Intrekken van een Klacht	pag. 6
Art. 6 Oordeel van de Klachtenfunctionaris	pag. 7
Art. 7 Overige bepalingen	pag. 7

## Inleiding

Dit klachtenreglement heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de individuele klager; en
2. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van RESPONSE INSTITUUT B.V.

Het klachtenregiment is in te zien op [www.response-instituut.nl](http://www.response-instituut.nl)

Jaarlijks wordt het aantal klachten geïnteriseerd en daar waar nodig (of nog niet gedaan) acties ondernomen om de dienstverlening van RESPONSE INSTITUUT B.V. te optimaliseren.

## **KLACHTENREGLEMENT RESPONSE INSTITUUT**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen.**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Directeur: De Directeur van RESPONSE INSTITUUT B.V..
- c. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van RESPONSE INSTITUUT B.V. of van een onder verantwoordelijkheid van RESPONSE INSTITUUT B.V. werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor RESPONSE INSTITUUT B.V..
- d. Klachtenfunctionaris: De persoon/ organisatie aan wie de behandeling van de Klacht is overgedragen. Binnen RESPONSE INSTITUUT B.V. is dit de Directeur.
- e. Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- f. RESPONSE INSTITUUT B.V.: de organisatie RESPONSE INSTITUUT B.V..
- g. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement

### **Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement.**

- 2.1 Dit reglement is niet van toepassing op Klachten voortvloeiende uit:
  - a. besluiten (door organen) van RESPONSE INSTITUUT B.V.
  - b. de contractuele relatie tussen Klager en RESPONSE INSTITUUT B.V.
  - c. het voeren van gerechtelijke procedures
- 2.2 RESPONSE INSTITUUT B.V. is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. het belang van de Klager dan wel het gewicht van de Klacht kennelijk onvoldoende is;
  - b. de Klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld.

### **Artikel 3. Klachtenprocedure**

#### *Indiening van de Klacht*

- 3.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij RESPONSE INSTITUUT B.V., ter attentie van Secretariaat Klachtenbehandeling, Jagerstraat 10, 6042 KA Roermond. RESPONSE INSTITUUT B.V. neemt de klacht in behandeling en zal binnen een termijn van twee weken schriftelijk reageren ten aanzien van de in ontvangstneming van de klacht.
- 3.2 Het Secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de Klager, informeert de Klager over de procedure en registreert de Klacht.
- 3.3 Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

### *Inhoud van de Klacht*

- 3.4 De Klacht bevat ten minste:
- de naam en het adres van de Klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de Klacht;
  - de naam van de Aangeklaagde of namen van de Aangeklaagden.
- De Klacht dient te zijn ondertekend.

### *In behandeling nemen van de Klacht*

- 3.5 RESPONSE INSTITUUT B.V. onderzoekt eerst of de Klacht ontvankelijk is en of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4
- 3.6 Een Klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub e).
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de Klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 3.8 Indien de Klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 3.9 Indien een Klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8 ontvangt de Klager deze beslissing van RESPONSE INSTITUUT B.V. uiterlijk binnen vier weken na indiening van de Klacht.

### *Gelijktijdige behandeling.*

- 3.10 Indien RESPONSE INSTITUUT B.V. daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door RESPONSE INSTITUUT B.V. worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).
- 3.11 RESPONSE INSTITUUT B.V. neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden.

### *Verslaglegging.*

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De gegevens zullen 3 jaar in archief worden bewaard.
- 3.13 RESPONSE INSTITUUT B.V. maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en de functies van de aanwezigen, en b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van RESPONSE INSTITUUT B.V.

## **Artikel 4. Klachtenbehandeling.**

### *Behandeling*

- 4.1 De Klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor het vinden van een oplossing van de Klacht.

4.2 De Klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van derden tot een oplossing te komen.

- 4.3 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Aangeklaagde wordt de Klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde, genaamd John Pisters Mediation gevestigd te Roermond, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

#### *Aanvullende informatie*

- 4.4 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

#### *Hoor en wederhoor*

- 4.5 De Klager en Aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.6 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van RESPONSE INSTITUUT B.V. die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.
- 4.7 Van het horen van de Klager kan worden afgezien, indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### *Inzagerecht*

- 4.8 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht.

#### *Termijnen*

- 4.9 De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.10 Indien naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris de behandeling van de Klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de Klager en de Aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 4.11 Indien de Aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt RESPONSE INSTITUUT B.V. een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

#### *Geheimhouding*

- 4.12.1 De Klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de Klacht bekend is geworden.

### **Artikel 5 Intrekken van een Klacht.**

- 5.1 De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij RESPONSE INSTITUUT B.V., de Klacht intrekken.
- 5.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt RESPONSE INSTITUUT B.V. na overleg met de Klager of en voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
- 5.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door RESPONSE INSTITUUT B.V. onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

**Artikel 6. Oordeel van de onafhankelijke derde.**

- 6.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de onafhankelijke derde tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan zonedig maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van de onafhankelijke derde wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.
- 6.3 Het oordeel van de onafhankelijke derde wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager.
- 6.4 RESPONSE INSTITUUT B.V. respecteert het eindoordeel van de onafhankelijke derde.

**Artikel 7. Overige bepalingen.**

- 7.1 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de Directeur.
- 7.2 Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe bevoegde instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele- of strafrechter.
- 7.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.4 Alle Klachten worden geregistreerd. Het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks geinventariseerd en daar waar nodig (of nog niet gedaan) worden acties ondernomen.
- 7.5 Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.6 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Directeur.
- 7.7 Dit Klachtenreglement treedt in werking op 18-6-2019.