

KLACHTENREGLEMENT ADVIESBUREAU KOMPAS

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart **Adviesbureau Kompas**, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar eigenaar/ directeur, mevrouw J.A.M. van de Kerkhof, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

Artikel 1 Klacht

In deze regeling wordt onder een klacht verstaan: een mondelinge dan wel schriftelijke (re)actie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van **Adviesbureau Kompas** of door derden, die in opdracht van Adviesbureau Kompas werkzaamheden ten behoeve van cliënten van **Adviesbureau Kompas** hebben verricht.

Artikel 2 Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door **Adviesbureau Kompas** uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling, als schriftelijk worden ingediend bij de directie van **Adviesbureau Kompas**
Een mondelinge klacht wordt telefonisch, of rechtstreeks ingediend.
De gegevens van de melder worden vervolgens opgenomen en binnen 3x 24 uur ter ondertekening voor akkoord toegezonden.
Na retourontvangst wordt deze behandeld conform art.4.
Een kopie van de klacht wordt verwerkt in het Klachtendossier.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- Naam en adres van de melder
 - Datum melding
 - Omschrijving van de klacht.

Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling klacht.

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling genomen worden, indien:
- het een klacht is, die reeds door een andere organisatie is/wordt behandeld.
 - Het feit, waartegen geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - Het een feit betreft, waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt, of beroep kan worden ingesteld bij, of tegen de opdrachtgever van **Adviesbureau Kompas**.
 - Indien hiervan sprake is, zal **Adviesbureau Kompas** deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
 - De klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door **Adviesbureau Kompas** schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4 Klachtbehandeling.

- 4.1 Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Adviesbureau Kompas binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld, op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.2 De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- 4.3 Wanneer de klacht betrekking heeft op de directie van Adviesbureau Kompas, zal de klacht behandeld worden door een onafhankelijke klachtencommissie.
Deze commissie bestaat uit de volgende leden:
- Mevrouw T.J.A.M. Verhagen, MME
 - Mevrouw D.H.J. van Huenen- van de Pol
 - De heer mr. P.G.M.M. Dijkman
- 4.4 Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.5 De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- 4.6 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie.

- 5.1 Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2 Er wordt elk kwartaal verslag gedaan vanuit het Klachtendossier van:
- Het aantal klachten
 - de aard van de klachten
 - getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.
- Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Tiel, 8 maart 2005

Jose a.m. van de Kerkhof
Eigenaar/ directeur