

1. Klachtenreglement

- 1.1 Klachten worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. De procedure is bedoeld om zorgvuldig met deze feedback om te gaan. Hierbij staat zorg voor de relatie centraal.
- 1.2 Potentiële klachten worden liefst naar voren gebracht op een moment dat er nog mogelijkheid is om te voorkomen dat een klacht ontstaat. Klachten worden eerst in een onderling gesprek tussen klager en de uitvoerder van Kerstenvandepol besproken. Indien dit onderling gesprek niet tot een bevredigend resultaat leidt dan treedt deze klachtenprocedure in werking.

2. Begripsbepalingen

- 2.1 Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede over een of meer diensten of producten van Kerstenvandepol.
- 2.2 Een klager is een natuurlijke persoon die een klacht indient bij de klachtencommissie van Kerstenvandepol. Klachtbevoegd zijn de gebruikers van de diensten van Kerstenvandepol en alle andere direct belanghebbenden.
- 2.3 Een aangeklaagde is de rechtspersoon Kerstenvandepol, een uitvoerder of andere medewerker van Kerstenvandepol, tegen wie de klacht zich richt.

3. Samenstelling klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke personen, één aan te wijzen door de klager en één door de aangeklaagde, die gezamenlijk een voorzitter benoemen. De leden van de klachtencommissie staan in voor hun onafhankelijkheid. Zij dienen zich te verschonen indien in redelijkheid kan worden getwijfeld aan hun onafhankelijkheid.

4. Indienen en behandelen van een klacht

- 4.1 Een klacht wordt schriftelijk of per email ingediend bij Kerstenvandepol – Tielseweg 32 4012 BK Kerk Avezaath
- 4.2 De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen -behoudens bijzondere omstandigheden, zoals vakantie- schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij gelijktijdig een afschrift van de klacht naar de aangeklaagde wordt gestuurd indien deze niet is de rechtspersoon Kerstenvandepol, voornoemd. Daarna neemt Kerstenvandepol contact op met de klager en de aangeklaagde om zo spoedig mogelijk, een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als aangeklaagde dragen binnen 14 dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie voor die naar hun oordeel onafhankelijk is.

- 4.3 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of deze niet kennelijk ongegrond is. Niet-ontvankelijk zijn klachten die niet voldoen aan het gestelde onder 2.1, zijn ingediend door een klager die niet voldoet aan het gestelde onder 2.2 of zich richten tegen een of meer personen die niet voldoen aan het gestelde onder 2.3. Kennelijk ongegrond is een klacht die van onvoldoende gewicht is om deze in behandeling te nemen. Indien de klachtencommissie de klacht afwijst als niet ontvankelijk of als kennelijk ongegrond, neemt zij deze niet in behandeling en doet zij daarvan onder opgaaf van redenen schriftelijk mededeling aan klager en aan aangeklaagde.
- 4.4 Indien de voorzitter van de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, en niet op voorhand afwijst als kennelijk ongegrond, beoordeelt hij of zij of de klacht zich leent voor bemiddeling. Indien dat naar zijn of haar oordeel het geval is, polst hij klager en aangeklaagde of zij mee willen werken aan bemiddeling door een door de voorzitter te benoemen bemiddelaar, niet zijde een lid van de klachtencommissie.
- 4.5 Leent de klacht zich niet voor bemiddeling, zijn partijen niet bereid aan bemiddeling mee te werken of heeft de bemiddeling niet geleid tot een oplossing van de klacht, dan wordt deze binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
- 4.6 De klachtencommissie kan informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 4.7 Indien zij de klacht in behandeling neemt is de klachtencommissie verplicht tot hoor en wederhoor schriftelijk en zonodig ook mondeling.
- 4.8 De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhoudingsplicht van al datgene wat hen in het kader van de behandeling van de klacht ter ore komt, waar zij kennis van nemen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter begrijpen of horen te begrijpen.
- 4.9 De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van € 150,00 voor Kerstenvandepol, tenzij anders afgesproken door beide partijen.
- 4.10 De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen.
- 4.11 Indien klager zijn klacht intrekt staakt de commissie de behandeling.
- 4.12 Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij kan aan haar oordeel een advies aan Kerstenvandepol verbinden. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

- 4.13 De adviezen van de klachtencommissie zijn niet bindend voor Kerstenvandepol. Indien Kerstenvandepol redenen ziet een advies van de klachtencommissie niet op te volgen, deelt zij dat binnen 6 weken na de uitspraak schriftelijk en gemotiveerd mee aan de voorzitter van de klachtencommissie, met een afschrift aan klager.
- 4.14 Worden de adviezen wel gevolgd, dan worden in gevallen die zich daarvoor lenen de consequenties die voortvloeien uit het oordeel en de adviezen van de klachtencommissie binnen 6 weken afgehandeld.
- 4.15 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door Kerstenvandepol, en worden voor de duur van 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.
- 4.16 Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 juli 2014.