

## KLACHTENREGLEMENT

Om onze medewerkers zo goed mogelijk van dienst te zijn, hanteert Pauropus BV een klachtenreglement.

### **Artikel - 1 - Algemene en begripsbepalingen**

Indien u niet tevreden bent over de bejegening, het doen of nalaten van Pauropus BV of één van haar medewerkers, kunt u een klacht indienen. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Pauropus BV werkzaamheden, ten behoeve van deelnemers van Pauropus BV, hebben verricht.

Pauropus BV kan, op basis van ontvangen klachten, het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend is vastgelegd in het klachtenreglement van Pauropus BV, welke voor zowel deelnemers als medewerkers beschikbaar is.

Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald, worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Bescherming Persoonsgegevens daaraan toekent.

- 1.1 Aangeklaagde: Pauropus BV, een medewerker van Pauropus BV, ten aanzien van wie de klager een Klacht indient,
- 1.2 Behandelaar: degene die binnen Pauropus BV verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een Klacht, te weten een stafmedewerker, een werkmeester dan wel manager, waar de Aangeklaagde onder werkt, respectievelijk de directie van Pauropus BV, indien
  - a. de Klacht betrekking heeft op bedoelde medewerker, werkmeester of manager,
  - b. de Klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere Klacht,
  - c. het een Klacht van algemene strekking betreft of een Klacht tegen Pauropus BV of
  - d. de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door Pauropus BV ingeschakelde derde.
- 1.3 Medewerker: alle personen werkzaam in de organisatie van Pauropus BV, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.4 Klacht: mondeling of op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Pauropus BV of één van haar medewerkers.
- 1.6 Directie: De directie van Pauropus BV is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Pauropus BV.
- 1.7 Derden: Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Pauropus BV.

### **Artikel - 2 - Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een Klacht, voor zover Pauropus BV verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de Klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- 2.1 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de Klacht mondeling op te lossen. De Klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar de Klachtenprocedure
- 2.2 Niet als Klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
  - Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid
  - Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften.
- 2.3 Het wegnemen van de oorzaak van de Klacht en het oplossen van de gevolgen

#### Klachtenreglement

Versie		Nummer:	Pagina	
Laatst gewijzigd	17-02-2017	<b>Pauropus</b>	Evaluatiedatum	Juni 2017
status			Gefiatteerd door	A.J. Hoeksema

- daarvan, voor zover Pauropus BV daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
- 2.4 Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke Klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

### Artikel - 3 - Indiening en registratie Klacht

Een klacht of een uiting van onvrede kan eerst worden behandeld door hierover in gesprek te gaan met de betreffende medewerkers van Pauropus BV, in aanwezigheid van een derde persoon van Pauropus BV. Partijen gaan met elkaar in gesprek om te komen tot een conclusie en, indien van toepassing, een oplossing.

Bent u hiermee niet tevreden, dan kunt u een officiële klachten indien bij Pauropus BV.

- 3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een Klacht daadwerkelijk een Klacht is wordt bepaald door de inhoud van de omschreven gebeurtenis. Indien u mondeling een Klacht uit, zal de hiermee geconfronteerde medewerker van Pauropus BV aan de Klager vragen zijn/haar Klacht op schrift te stellen. Het is echter niet verplicht na de mondeling geuite Klacht, de Klacht ook nog schriftelijk in te dienen. Indien u hiervan afziet, zal de medewerker die hiermee geconfronteerd wordt, zelf de Klacht op schrift stellen.
- 3.2 In de brief waarin u de Klacht uit, moeten minimaal de volgende gegevens worden vermeld :
- De naam en het adres van de Klager
  - De datum waarop de Klager de brief heeft geschreven
  - De datum waarop of de periode waarin de gebeurtenis(sen) waarover de Klacht gaat heeft/hebben plaatsgevonden
  - Een omschrijving van de gebeurtenis(sen) waarover de Klacht gaat
- 3.3 Een Klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Pauropus BV.

### Artikel - 4 - Ontvangstbevestiging

- 4.1 De ontvangst van de Klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
- Een vermelding van de datum of periode waarin de gebeurtenis(sen) waarop de Klacht betrekking heeft/, plaatsgevonden heeft/hebben.
  - Een korte omschrijving van de feiten waarop de Klacht betrekking heeft
  - Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de Klacht naar verwachting zal zijn afgerond
  - De vermelding van een contactpersoon tot wie de Klager zich desgewenst kan wenden
  - Een beschrijving van het verloop van de Klachtenprocedure.

### Artikel - 5 - Behandeling Klacht

- 5.1 De Behandelaar informeert de Aangeklaagde over de indiening van de Klacht.
- 5.2 De Behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de Klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de Klager.
- 5.3 De Behandelaar stelt zowel de Klager als de Aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de Behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de Behandelaar de Klager en de Aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 5.4 Het horen van de Klager en de Aangeklaagde geschiedt door de Behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. Hiervan wordt een verslag opgesteld, waarvan een afschrift aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden verstrekt.

## Klachtenreglement

Versie		Nummer:	Pagina	
Laatst gewijzigd	17-02-2017	<b>Pauropus</b>	Evaluatiedatum	Juni 2017
status			Gefiatteerd door	A.J. Hoeksema

- 5.5 De Behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 5.6 Zowel de Klager als de Aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht.

#### **Artikel - 6 - Afhandeling van de Klacht**

- 6.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de Klager en de Aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de Behandelaar een schriftelijke reactie op de Klacht op, die binnen 4 werkweken na de indiening van de Klacht aan zowel de Klager als de Aangeklaagde zal worden toegezonden. Er bestaat de mogelijkheid deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- 6.2 Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de Klager daarvan binnen een termijn van 2 werkweken na ontvangstbevestiging van de Klacht, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen van de Klacht.
- 6.3 In de reactie op de Klacht zoals bedoeld in het lid 6.1 wordt het volgende opgenomen:
- a. De omschrijving van de Klacht;
  - b. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht zoals Pauropus BV deze ziet
  - c. Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de Klacht
  - d. Het oordeel omtrent de Klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de Klacht;
  - e. Indien de Klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (i) de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de Klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde Klacht in de toekomst zal worden ingediend.

#### **Artikel - 7 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de Klager als de Aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de Klager, respectievelijk de Aangeklaagde.

#### **Artikel - 8 - Geen behandeling klacht; beëindiging Klachtenregeling**

- 8.1 De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- a. Reeds meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een Aangeklaagde, waarop de Klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de Klacht;
  - b. Deze door de Klager wordt ingetrokken, dan wel indien de Klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de Klacht;
  - c. Het handelen of nalaten van een Aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de Klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de Aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
  - e. De Klager naar het oordeel van de Behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de Klacht.

#### Klachtenreglement

Versie		Nummer:	Pagina	
Laatst gewijzigd	17-02-2017	<b>Pauropus</b>	Evaluatiedatum	Juni 2017
status			Gefiatteerd door	A.J. Hoeksema

- 8.2 In geval de Klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de Behandelaar de Klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de Klacht in kennis stellen.
- 8.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 8.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de Klacht, zoals bedoeld in artikel 6.3, aan de Klager en de Aangeklaagde.

#### **Artikel - 9 - Slotbepalingen**

- 9.1 Persoonlijke gegevens over de Klager en de aangeklaagde zullen door Pauropus BV zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde.
- 9.2 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
- 9.3 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.
- 9.4 Het reglement is per 1 juli 2011 in werking getreden. Het reglement is bij Pauropus BV in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

#### Klachtenreglement

Versie		Nummer:	Pagina	
Laatst gewijzigd	17-02-2017	<b>Pauropus</b>	Evaluatiedatum	Juni 2017
status			Gefiatteerd door	A.J. Hoeksema