

Klachtenprocedure D.O.E.N. BV

I. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a) het bedrijf : D.O.E.N. BV van Heemstraweg 56 A/B 6651 KH DRUTEN.
- b) de directie: De directie van D.O.E.N. BV.
- c) de commissie: De klachtencommissie van het bedrijf.
- d) de klacht: Door klager schriftelijk naar voren gebracht ongenoegen.
- e) klager: Degene die bij de commissie een klacht heeft ingediend.
- f) verweerder: De binnen het bedrijf werkzame persoon tegen wiens gedraging de klacht is gericht.
- g) gedraging : Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen of niet nemen van een beslissing.

II. SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE COMMISSIE

Artikel 2

De directie draagt er zorg voor dat de commissie zodanig is samengesteld dat een onafhankelijke en deskundige beoordeling van de klacht te allen tijde gewaarborgd is.

De commissie bestaat uit ten minste drie leden.

De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor of bij het bedrijf.

De leden van de commissie worden benoemd door de directie.

Benoeming vindt plaats voor en periode van ten hoogste drie jaar. Leden van de commissie kunnen ten hoogste tweemaal worden hernoemd.

De directie kan leden van de commissie schorsen of ontslaan wegens ernstige verwaarlozing van hun taak of op grond van feiten of omstandigheden op grond waarvan een behoorlijke uitoefening van de opgedragen taken redelijkerwijs niet meer mogelijk is.

Artikel 3

De leden van de commissie en alle bij de uitvoering van haar taken betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit dien hoofde ter kennis komt.

III WERKWIJZE VAN EN KLACHTENBEHANDELING DOOR DE COMMISSIE

Artikel 4

De directie draagt er zorg voor dat de commissie over de ondersteuning en de voorzieningen beschikt die nodig zijn voor een adequate uitvoering van haar taken.

Artikel 5

Voor de behandeling van klachten mogen door de commissie of het bedrijf geen kosten aan klager of verweerder in rekening worden gebracht.

Artikel 6

6.1 Een klacht wordt zodanig behandeld dat een zorgvuldige beslissing op de klacht gewaarborgd is. Daarbij draagt de commissie er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd.

6.2 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Artikel 7

7.1 De ontvangst van een klacht wordt door de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan klager bevestigd.

7.2 Van de klacht doet de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling aan verweerder.

Artikel 8

8.1 De commissie kan klager in een klacht niet-ontvankelijk verklaren wanneer de klager bij het indienen van de klacht geen enkele in redelijkheid te respecteren belang heeft.

8.2 De commissie kan een klacht kennelijk ongegrond verklaren indien zij unaniem van oordeel is dat het uiterst onwaarschijnlijk is dat de gedraging waarover wordt geklaagd daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Artikel 9

- 9.1** Indien de voorzitter of secretaris daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, worden geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
- 9.2** Indien tot een oplossing van de klacht is gekomen wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken. Van de bemiddeling wordt aan de commissie schriftelijk verslag gedaan.

Artikel 10

- 10.1** Een klacht die door klager is ingetrokken wordt door de commissie niet verder in behandeling genomen.
- 10.2** De intrekking van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na de intrekking van de klacht, schriftelijk aan klager bevestigd.
- 10.3** Van de intrekking van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na de intrekking van de klacht, schriftelijk aan verweerder mededeling gedaan.

Artikel 11

- 11.1** De commissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
- 11.2** De klager en verweerder kunnen zich daarbij doen bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hen aan te wijzen personen.
- 11.3** De commissie kan, op een gemotiveerd verzoek daartoe of ambtshalve, besluiten klager en verweerder gescheiden te horen. In dat geval draagt de commissie er zorg voor dat verweerder en klager voldoende op de hoogte zijn van hetgeen door of namens verweerder of klager is gesteld.

Artikel 12

- 12.1** De commissie kan klager, verweerder en voor het bedrijf werkzame personen oproepen in persoon ter hoorzitting te verschijnen.
- 12.2** De verweerder of de voor het bedrijf werkzame persoon die meent niet aan de in het eerste lid bedoelde oproep te kunnen voldoen, doet daarvan onverwijld en gemotiveerd mededeling aan de commissie en de directie.
- 12.3** De klager die meent niet aan de in het eerste lid bedoelde oproep te kunnen voldoen, doet daarvan onverwijld en gemotiveerd mededeling aan de commissie.
- 12.4** Aan het niet voldoen aan de in het eerste lid bedoelde oproep kan de commissie de gevolgen verbinden die zij gereede acht.

Artikel 13

- 13.1** De commissie kan eenieder, werkzaam voor het bedrijf, verzoeken de inlichtingen te verstrekken die naar het oordeel van de commissie nodig kunnen zijn om tot een oordeel over de klacht te kunnen komen.
- 13.2** De voor het bedrijf werkzame persoon tot wie een verzoek als bedoeld in het eerste lid is gericht, verstrekt de gevraagde inlichtingen. Voorzover zulks niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 13.3** Degene, bedoeld in het tweede lid, die meent dat enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich verzet tegen het verstrekken van de gevraagde inlichtingen doet daarvan onverwijld en gemotiveerd mededeling aan de commissie en de directie.

Artikel 14

De commissie kan onafhankelijke, niet voor het bedrijf werkzame personen om hun oordeel of advies vragen. Eventueel daaraan verbonden kosten komen voor rekening van het bedrijf. Het voornemen tot inschakeling van hiervoor genoemde personen wordt tijdig ter goedkeuring voorgelegd aan de directie.

Artikel 15

- 15.1** De commissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, klager en verweerder schriftelijk in kennis van haar met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel van de commissie kan vergezeld zijn van aanbevelingen
- 15.2** Indien de commissie binnen de in het eerste lid genoemde termijn nog geen oordeel heeft gegeven over de gegrondheid van de klacht, dan doet zij daarvan, met opgaaf van redenen, mededeling aan klager en verweerder, zulks onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel van de commissie zal worden kenbaar gemaakt.

Artikel 16

Van de beschikking bedoeld in artikel 15 zendt de commissie een afschrift aan de directie.

Artikel 17

- 17.1** De grootaandeelhouder (directeur) deelt klager en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de commissie genomen zullen worden
- 17.2** Bij afwijking van de in het eerste of het tweede lid genoemde termijn doet het bedrijf daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en de commissie, zulks onder vermelding van de termijn waarbinnen het bedrijf aan de in het eerste lid genoemde verplichting zal voldoen.

III. SLOTBEPALINGEN

Artikel 18

De commissie brengt jaarlijks verslag uit har werkzaamheden aan de directie. Dit verslag is openbaar en vermeldt het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten.

Artikel 19

19.1 Reglement wordt vastgesteld door de directie.

19.2 Wijziging van het in dit reglement bepaalde geschiedt door de directie en is eerst mogelijk nadat de commissie in de gelegenheid is gesteld haar standpunt aangaande de voorgenomen wijzigingen aan de directie kenbaar te maken.

Artikel 20

De directie draagt er zorg voor dat dit reglement ter inzage ligt bij het secretariaat en opgenomen wordt in de protocollenmap. Van het bestaan van het reglement wordt melding gemaakt in de informatiebrochure.

Vastgesteld door:

M.W.A. Rikken
CEO

W.H.A. Rikken
Commissaris