

FRIEDEBERG CONSULTANCY B.V.
Reglement Klachtencommissie

Artikel 1. De Klachtencommissie

Indien een klant een klacht heeft, over een genomen of voorgenomen besluit, gedragingen en/of uitlatingen van een projectleider van Friedeberg Consultancy B.V. en hier melding maken, kan betrokkene zich wenden tot de klachtencommissie.

Artikel 2. Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie, maximaal vijf leden:
- afvaardiging van de directie Friedeberg Consultancy B.V. die buiten het directe klantcontact staat
 - afvaardiging van de opdrachtgever die buiten het directe klantcontact staat
 - afvaardiging van een externe terzake deskundige
- 2.2 De voorzitter van de klachtencommissie is de afvaardiging van de directie van Friedeberg Consultancy B.V. De voorzitter bereidt de bijeenkomst voor, verzorgt de uitnodigingen, de agenda en de verslaglegging, registreert de klacht en houdt een overzicht bij van de aard en het aantal van de ingediende en behandelde klachten.

Artikel 3. Aard van de klacht

- 3.1 De klachtencommissie neemt kennis van klachten tegen, respectievelijk over
- genomen of voorgenomen besluiten,
 - gedragingen en/of uitlatingen, van de projectleider, die de betreffende klant raken en als zodanig ook door deze klant geformuleerd worden.
- 3.2 De klacht kan tevens betrekking hebben op genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden, die in opdracht van Friedeberg Consultancy B.V. werkzaamheden verrichten of hebben verricht.

Artikel 4. Procedure

- 4.1 De klacht als bedoeld in artikel 3 wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een met redenen omkleed klaagschrift bij de klachtencommissie. De klachten kunnen gericht worden aan de voorzitter van de klachtencommissie.

- 4.2 Het klaagschrift omvat tenminste:
- naam, adres, woonplaats, dagtekening en ondertekening;
 - een korte duidelijke uiteenzetting van de klacht alsmede de gronden waarop de klacht is gebaseerd onder overlegging van eventueel daarop van toepassing zijnde schriftelijke stukken;
 - vermelding van de datum van genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitingen waarop klacht betrekking heeft;
 - een duidelijke omschrijving van datgene waartoe de klachtencommissie uitspraak moet doen.

Voor dit klaagschrift kan het standaard klachtenformulier worden gebruikt.

- 4.2 Indien klager niet in staat is een verzoekschrift in te dienen kan de klacht ook mondeling bij de klachtencommissie ingediend worden. De klager dient zich te wenden tot de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 5. Termijnen

- 5.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 5.2 De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager onder vermelding van de datum waarop de klacht is ingediend alsmede een korte omschrijving van de feiten en data waarop de klacht betrekking heeft.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 5.4 Indien de klacht ontvankelijk is wordt binnen een periode van vier weken na indiening de klacht afgehandeld. Indien de klachtencommissie binnen zes weken niet tot een besluit kan komen, kan de behandelingstermijn met maximaal vier weken worden verlengd.

Artikel 6. Onderzoek

- 6.1 De klachtencommissie neemt door middel van hoor en wederhoor, kennis van de opvattingen van zowel klager als -indien aanwezig- aangeklaagde. Van de hoorzittingen wordt een verslag gemaakt wat ter goedkeuring aan de betreffende partij wordt voorgelegd.
- 6.2 Het verslag wordt voor akkoord getekend. Indien niet voor akkoord getekend wordt, dient voor gezien getekend te worden, waarbij wordt aangegeven waartegen bezwaar bestaat. Zowel klager als -indien aanwezig- aangeklaagde hebben recht op alle voor de klacht relevante informatie waarover de klachtencommissie beschikt.

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk echter binnen de termijn van zes weken, advies uit aan de directie van Friedeberg Consultancy B.V.

Artikel 7. Besluitvorming

Binnen de termijn van zes weken stelt de directie van Friedeberg Consultancy B.V. zowel de klager als -indien aanwezig- de aangeklaagde vertrouwelijk in kennis van het met redenen omklede besluit dat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie is genomen, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 8. Bezwaarprocedure

Indien de klager het niet eens is met het uitgebrachte advies en/of getroffen maatregelen kan de klager in beroep gaan bij de opdrachtgever.

Artikel 9. Registratie

Friedeberg Consultancy B.V. draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.