

Klachtenreglement Louwsma Beheer Groep

Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening.

Artikel 1 Definities

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) Louwsma Beheer Groep, gevestigd te Bakkeveen: verder te noemen LBG;
 - b) de directeur: de algemeen directeur van LBG;
 - c) een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van LBG heeft plaatsgevonden;
 - d) een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van LBG;
 - e) de klager: degene die bij LBG een klacht indient of diens gemachtigde;
 - f) de behandelaar: degene die namens de directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

Artikel 2 Werkingsfeer

1. Het klachtenreglement is van toepassing op LBG en haar dochtermaatschappijen.

Artikel 3 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop LBG - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van LBG - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij LBG.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directeur, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. De directeur heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de directeur in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
 - a) indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;
 - b) indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - c) indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.
5. In geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV.

Artikel 4 Indienen van klachten

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijke worden ingediend bij LBG.
2. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
3. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
4. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
5. Indien de behandelaar naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van artikel 5 en verder van dit reglement.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde

1. LBG bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
2. LBG zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de behandelaar.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 Niet ontvankelijkheid klacht

1. De directeur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) eenduidig vaststaat dat niet LBG - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van LBG - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor LBG geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, lid 1, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 8 Horen klager en beklaagde

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9 Bevindingen

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 10 Administratie

1. LBG draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten. Van iedere klacht wordt een apart dossier met uniek volgnummer aangelegd.

Artikel 11 Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2013.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenreglement Louwsma Beheer Groep".

Bakkeveen, mei 2013