
Klachten- reglement

23 januari 2013



Inhoudsopgave

Overwegingen	3
Reglement	3
1. Definities	3
2. Doel reglement	4
3. Coördinator Klachtbehandeling	4
4. Vormvereisten Klacht	4
5. Voorbereidend onderzoek	4
6. Niet in behandeling nemen van een Klacht	4
7. Ontvangstbevestiging Klacht	5
8. Hoor en wederhoor	5
9. Afhandelingstermijn	5
10. Afhandeling Klacht	5
11. Alternatieve afhandeling Klacht	5
12. Rapportage RvC	6
13. Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding	6

Overwegingen

- Spaarnelands N.V. heeft gekozen voor toepassing van de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners.
- Dit reglement is gebaseerd op artikel 5.5 van de (op moment van inwerkingtreden meeste recente) versie van de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners, daterende van september 2011.

Reglement

1. Definities

- 1.1. De volgende termen en uitdrukkingen met hoofdletter die in dit Reglement worden gebruikt zullen de volgende betekenis hebben:

Artikel	een artikel in dit Reglement
AvA	de algemene vergadering van aandeelhouders van Spaarnelands
Coördinator Klachtbehandeling	door de Directie aangewezen functionaris, die toeziet op correcte afhandeling van Klachten
Directie	de directie van Spaarnelands
Klacht	iedere externe mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Spaarnelands of de wijze waarop Spaarnelands zich jegens de klager heeft gedragen (de gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van Spaarnelands, wordt aangemerkt als een gedraging van Spaarnelands)
Reglement	onderhavig Reglement
RvC	de raad van commissarissen van Spaarnelands
Spaarnelands	Spaarnelands N.V.

2. Doel reglement

- 2.1. Dit Reglement heeft tot doel om ieder handelen en nalaten, waarop een Klacht betrekking heeft, waar nodig zo snel en doelmatig mogelijk te corrigeren met volledige inachtneming van de belangen van alle bij die situatie betrokken partijen.

3. Coördinator Klachtbehandeling

- 3.1. De Coördinator Klachtbehandeling registreert elke door Spaarnelanden ontvangen Klacht.

4. Vormvereisten Klacht

- 4.1. Indien de Klager wenst dat zijn Klacht wordt behandeld volgens dit Reglement, moet hij de Klacht schriftelijk en ondertekend, dan wel per e-mail indienen, met vermelding van ten minste:
- a. zijn naam en adres;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht zich richt.

5. Voorbereidend onderzoek

- 5.1. Het onderzoek ter voorbereiding van de afhandeling van de Klacht vindt plaats door een medewerker die niet bij de gedraging, waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit onderzoek vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het hoofd van de betreffende afdeling. Als het hoofd van de afdeling geacht kan worden actief betrokken te zijn geweest bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, vindt het onderzoek plaats onder verantwoordelijkheid van de Directie.
- 5.2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de Klacht betrekking heeft op Spaarnelanden zelf, of op de Directie. In deze gevallen bepaalt de Directie op welke wijze de behandeling van de Klacht plaatsvindt. Indien de Klacht betrekking heeft op de Directie bepaalt de RvC de wijze van behandeling.

6. Niet in behandeling nemen van een Klacht

- 6.1. Een Klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- a. niet voldaan is aan de eisen van artikel 4, mits de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen vier weken de Klacht aan te vullen;
 - b. een eerdere Klacht van dezelfde Klager over dezelfde gedraging al conform dit Reglement is behandeld;
 - c. de Klacht een gedraging betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden; of
 - d. het belang van de klager of gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 6.2. De Directie stelt de klager van het niet in behandeling nemen van een Klacht schriftelijk in kennis met vermelding van de reden. Indien de Klacht betrekking heeft op Spaarnelanden zelf, of op de Directie, dan bepaalt de Directie of de Klacht niet in behandeling wordt genomen.

- 6.3. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht en de reden daarvan wordt de Coördinator Klachtbehandeling in kennis gesteld. Deze houdt daarvan registratie bij.

7. Ontvangstbevestiging Klacht

- 7.1. De Directie ziet er op toe dat zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de Klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld wordt van de ontvangst alsmede de termijn van Artikel 9.1, waarbinnen de Klacht afgehandeld wordt.
- 7.2. De Coördinator Klachtbehandeling, alsmede degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, ontvangen binnen twee weken na ontvangst van de Klacht van de medewerker die de Klacht behandelt, een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij gezonden stukken.

8. Hoor en wederhoor

- 8.1. De klager en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
- 8.2. Van het horen maakt de behandelaar van de Klacht een verslag. De behandelaar draagt er zorg voor dat verzending van het verslag aan degene die gehoord is plaatsvindt.

9. Afhandelingstermijn

- 9.1. De Directie handelt de Klacht binnen zes weken na ontvangst af. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. De behandelaar van de Klacht zorgt er voor dat de klager een schriftelijke mededeling, namens de Directie, ontvangt van de verlenging van de behandeltermijn. De Coördinator Klachtbehandeling ontvangt afschrift van het bericht van verlenging van de behandeltermijn.
- 9.2. De Coördinator Klachtbehandeling bewaakt de voortgang van de afhandeling van de Klachtbehandeling.

10. Afhandeling Klacht

- 10.1. De Directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
- 10.2. Indien de Klacht betrekking heeft op Spaarnelands zelf, vindt de kennisgeving plaats door de RvC. Indien de Klacht betrekking heeft op de Directie dan bepaalt de RvC de wijze van afdoening van de Klacht.
- 10.3. De Coördinator Klachtbehandeling ontvangt een afschrift van de kennisgeving en houdt hiervan registratie bij.

11. Alternatieve afhandeling Klacht

- 11.1. Het bepaalde in de Artikelen 7.1, 8, 9.1 en 10, is niet van toepassing indien Spaarnelands binnen zes weken na ontvangst van de Klacht naar tevredenheid van de klager is tegemoetgekomen aan de Klacht zonder horen en schriftelijke afdoening.
- 11.2. Spaarnelands bevestigt schriftelijk aan de klager dat op andere wijze dan met toepassing van het bepaalde in de Artikelen 7.1, 8, 9.1 en 10 is tegemoetgekomen aan de Klacht.

11.3. De Coördinator Klachtbehandeling registreert welke Klachten met toepassing van het eerste lid zonder horen en schriftelijke afdoening zijn afgehandeld.

12. Rapportage RvC

12.1. De Coördinator Klachtbehandeling rapporteert, op basis van de registratie als bedoeld in Artikel 10.3 en Artikel 11.3, éénmaal per jaar aan de RvC welke Klachten zijn binnengekomen, alsmede de wijze waarop deze afgehandeld zijn. Deze rapportage is geanonimiseerd in die zin dat deze, indien van toepassing, niet tot individuele medewerkers herleidbaar is.

13. Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

13.1. Dit Reglement is vastgesteld door de AvA in haar vergadering van 12 december 2012.

13.2. Dit Reglement treedt in werking op 12 december 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.

13.3. Dit Reglement kan worden gewijzigd, dan wel ingetrokken door een daartoe strekkend besluit van de AvA, op voorstel van de Directie.
