

## Klachtenregeling Ruhaak

Ruhaak kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren, het voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht, het herstellen van de relatie met de cliënten, alsmede het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Het bedrijf kan op verzoek een exemplaar van het klachtenreglement of – procedure overleggen. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd.

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

*naam bedrijf*            Ruhaak, gevestigd te Zwolle.

*directeur*                de directeur van Ruhaak, Gerrit Ruhaak.

behandeling van een klacht.

*klacht*                    elke uiting van ongenoegen over de contacten met Ruhaak en/of de kwaliteit van een door (tussenkost van) Ruhaak geleverd product - mondeling dan wel schriftelijk - kenbaar gemaakt aan de Directeur.

*klager*                    een cliënt van Ruhaak of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

*klachtenregeling*    de onderhavige klachtenregeling.

*Klachtbehandelaar* is een persoon die niet bij gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

### Artikel 2. Klachtrecht

- 2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Ruhaak zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de directeur.
- 2.2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Ruhaak wordt aangemerkt als een gedraging van Ruhaak.

### Artikel 3. Reikwijdte

- 3.1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 4, lid 2 en 3 van deze regeling.
- 3.2. Bij de behandeling van uitingen van onvrede, mondelinge of per e-mail ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, beslist de directeur met in acht neming van de vereiste zorgvuldigheid.
- 3.3. Ruhaak wijst de klager die zijn gevoel van onvrede heeft geuit, een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

#### **Artikel 4. Procedure**

- 4.1. Wanneer de klager bij Ruhaak uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de behandelaar. De klacht dient in dat geval - voor zover dat niet reeds gebeurd is - schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan de behandelaar (schriftelijke melding).
- 4.2. De klager doet bij de klachtmelding schriftelijk dan wel mondeling in elk geval opgave van:
  - zijn/haar naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mailadres en/of faxnummer;
  - de datum van verzending;
  - de naam van degene die namens Ruhaak de klacht veroorzaakt heeft en de naam van de cliënt waarop de klacht betrekking heeft en in geval van vertegenwoordiging een korte beschrijving van de relatie van de vertegenwoordiger tot de cliënt;
  - een korte omschrijving van de dienst van Ruhaak waarop de klacht betrekking heeft;
  - een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- 4.3. Indien het klaagschrift in een andere dan de Nederlandse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een Nederlandse vertaling op schrift.
- 4.4. De behandelaar legt de datum van ontvangst van de door de klager gedane klachtmelding vast en zendt de klager en Ruhaak binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:
  - een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
  - een termijn waarbinnen men verwacht de klacht te kunnen afhandelen doch met een maximum van vier weken conform de termijn die het UWV hanteert in zijn eigen klachtenprocedure;
  - eventueel een verzoek om toezending van op de klacht betrekking hebbende aanvullende documenten.
- 4.5. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden.
- 4.6. In geval de in lid 4.4 genoemde termijn door overmacht niet toereikend blijkt te zijn stelt de behandelaar de klager en Ruhaak daarvan tijdig in kennis, waarbij een voorstel tot verlenging wordt gegeven.
- 4.7. De behandelaar draagt er zorg voor dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, adequaat wordt behandeld. Indien de klager en Ruhaak hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden in welk geval de behandelaar zorgdraagt voor een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en de daarop van toepassing zijnde afspraken.

#### **Artikel 5. Staken van de behandeling**

- 5.1 In iedere fase van de behandeling kan de behandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 5.2 Zodra Ruhaak naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### **Artikel 6. Klachtbehandeling**

- 6.1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een deugdelijk verslag gemaakt.

- 6.2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

### **Artikel 7. Klachtafdoening**

- 7.1. De behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens stelt hij - aan de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de wederzijdse verantwoordelijkheden - vast of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
- 7.2. De behandelaar stelt de klager en de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen in het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de conclusies die hij daaraan verbindt.
- 7.3. De behandelaar is niet bevoegd tot het doen van bindende uitspraken of het opleggen van sancties.
- 7.4. Indien de behandeling van de klacht volgens deze regeling niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing is het Nederlands recht van toepassing en kan voorziening worden gevraagd bij de arrondissementsrechtbank.

### **Artikel 8. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 8.1. Ruhaak is niet verplicht een klacht volgens deze klachtenregeling te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 8.2. Ruhaak is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 8.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Ruhaak schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **Artikel 9. Geheimhouding en archivering**

- 9.1. De behandelaar is - behoudens jegens de directeur - tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 9.2. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearchiveerd door de behandelaar.

## **Artikel 10. Slotbepalingen**

- 10.1. Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Eventuele geschillen naar aanleiding van de onderhavige klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten worden in eerste instantie opgelost door mediation conform het NMI Mediation Reglement, zoals dit luidt op de dag van aanvang van de mediation. Geschillen als bedoeld, die niet door mediation tot een oplossing mochten komen, worden - voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen is overeengekomen - uitsluitend door de Nederlandse rechter beslecht.

## **Artikel 11. Citeertitel en inwerkingtreding**

- 11.1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Ruhaak".
- 11.2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na ondertekening ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

*Aldus vastgesteld door Ruhaak d.d. 1 juli 2004*

Gerrit Ruhaak, directeur

## TOELICHTING

### Algemeen

Het kan gebeuren dat cliënten van Ruhaak niet tevreden zijn over de handelswijze, de verleende diensten of de geleverde producten. Cliënten hebben dan het recht op een serieuze afhandeling van hun onvrede of klacht. Bij de opstelling van deze regeling is de klachtenregeling van de Awb op hoofdlijnen gevolgd. De regeling bevat daarmee een voldoende voorziening voor een behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet noodzakelijk zijn. Ruhaak behoudt echter de vrijheid om zo nodig extra voorschriften in de eigen regeling op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de klager bevatten.

### Artikelsgewijs

#### **Artikel 1**

Om spraakverwarring te voorkomen is in de regeling opgenomen wat Ruhaak onder een aantal begrippen verstaat die elders in de regeling gebruikt worden.

#### **Artikel 2**

De klachtregeling geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen optreden, handelen of nalaten van Ruhaak, of van degenen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Omdat wij in ons functioneren niet met dode materialen maar met mensen werken beschouwen wij dat als een recht van onze cliënten. Geklaagd kan worden over de wijze waarop Ruhaak, dan wel een of meer van haar medewerkers, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener van de klacht heeft of hebben gedragen. Hierbij kan worden gedacht aan onheus optreden, traagheid in de verwerking van opdrachten, schending van de privacy waartegen (nog) geen rechtsgang is geopend, falende of onjuiste voorlichting of gebrekkige communicatie. Ook het functioneren van Ruhaak als organisatie kan hieronder worden begrepen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete gedraging van een bepaalde persoon.

#### **Artikel 3**

Dit artikel bevat de algemene verplichting voor Ruhaak om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Voor schriftelijke klachten geeft de regeling in de artikelen 4 tot en met 7 een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klachtbehandeling. Klachten kunnen echter ook mondeling of per e-mail worden ingediend. Ook kan worden geklaagd over een gedraging jegens een ander dan de klager. Voor deze klachten en overige uitingen van onvrede kan - ter vermijding van het risico van formalisering en bureaucrativering - meestal worden volstaan met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. Net als de Awb (bestuursorganen) ten aanzien van laatstgenoemde klachten laat de onderhavige regeling Ruhaak vrij aan de behoorlijke afdoening zelf een passende invulling te geven en behoeft dus deze klachtenregeling niet te worden gevolgd. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in ieder geval de beginselen van zorgvuldigheid in acht worden genomen. Indien de klager bij een mondelinge klacht afhandeling conform deze klachtenregeling wenst, zal hij/zij de klacht op schrift moeten zetten. Bij mondelinge klachten of klachten per e-mail, dient de klager te worden gewezen op de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen.

#### **Artikel 4**

De klachtenregeling ziet dus op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten. Als een klacht schriftelijk wordt ingediend en voldoet aan de daaraan gestelde vereisten (artikel 4), bestaat voor Ruhaak vervolgens de verplichting deze klacht, met uitzondering van het gestelde in artikel 8, overeenkomstig de procedure van haar klachtenregeling af te doen. Kenmerkend voor de procedure is de inschakeling van een onafhankelijke behandelaar en een hoge mate van zorgvuldigheid. In dit artikel zijn tevens de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht dient te voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen vervalt voor Ruhaak de verplichting om de verdere procedure van de klachtenregeling te volgen. Desalniettemin blijft voor Ruhaak de plicht bestaan tot een behoorlijke klachtenafhandeling. Dit kan ertoe leiden dat de klager alsnog in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna de procedure ingevolge deze regeling moet worden voortgezet.

### **Artikel 5**

Tijdens de behandeling van de klacht kan de behandelaar tot de conclusie komen dat de klacht berust op een misverstand, dan wel dat de zwaarte van de klacht op voorhand verkeerd is ingeschat, dan wel dat Ruhaak op eenvoudige wijze naar tevredenheid van de klager in de klacht tegemoet kan komen. Daarom is geregeld dat in elk stadium van de klachtenprocedure de procedure kan worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Hiermee wordt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk. In dat geval zal de behandelaar voorstellen om de procedure ingevolge deze regeling te beëindigen.

### **Artikel 6**

Het is primair in het belang van de klager dat de behandelaar een zo volledig mogelijk beeld krijgt van de klacht en de omstandigheden waaronder de gedragingen zich hebben afgespeeld. Het principe van hoor en wederhoor is hierop als een essentieel onderdeel van de klachtprocedure van toepassing, waarbij door partijen gebruik kan worden gemaakt van de mogelijkheid om de situatie mondeling toe te lichten. De behandelaar heeft in de klachtprocedure volledig de vrije keus om klager en beklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen. Voor zover de onderlinge relatie en de omstandigheden het toestaan zullen klager en beklaagde bij voorkeur gelijktijdig worden gehoord. De behandelaar draagt zorg voor een verslaglegging van hetgeen tijdens de hoorzitting(en) aan de orde is gesteld en neemt dit op in het klachtdossier.

### **Artikel 7**

Na het onderzoeken van de klacht, de partijen al dan niet gehoord hebbende, komt de behandelaar tot een eindoordeel dat wordt vastgelegd in een zogenaamde klachtrapportage. In het algemeen zal een klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond. De bevindingen en de conclusies van de behandelaar zijn niet gericht op enig rechtsgevolg en heeft derhalve geen bindende werking. Zowel de klager als de directeur van Ruhaak ontvangen gelijktijdig een exemplaar van de klachtenrapportage. Indien het eindoordeel van de behandelaar niet leidt tot een voor ten minste één van de partijen bevredigende oplossing staat daarvoor een rechtsgang volgens het Nederlands recht open.

### **Artikel 8**

Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop Ruhaak kan besluiten om een klacht niet te behandelen. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan. De schriftelijke inkennisstelling dat de klacht niet wordt behandeld is een besluit dat naar de regels in het maatschappelijk verkeer moet worden gemotiveerd. Tegen het besluit zelf om de klacht niet te behandelen staat evenwel geen bezwaar en beroep open. Met betrekking tot de klacht staat een rechtsgang volgens het Nederlands recht open.

### **Artikel 9**

Een zorgvuldige klachtbehandeling brengt met zich mee dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Ruhaak kiest daarom voor de behandeling van klachten bij voorkeur een onafhankelijk bemiddelaar uit de kring van registermediators van het NMI. Behandeling van de klacht volgens deze regeling betekent: het onafhankelijk onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van klager en beklaagde, en het trekken van conclusies uit het klachtonderzoek. De behandelaar archiveert alle op de klacht betrekking hebbende stukken en verzamelt deze in een klachtdossier. Het dossier wordt tezamen met de klachtrapportage na afhandeling van de klacht ten minste 5 jaar door de behandelaar bewaard. De behandelaar is ingevolge dit artikel verplicht tot geheimhouding voor alle relevante informatie welke hem met betrekking tot de klacht door betrokkenen wordt verstrekt. Deze verplichting geldt uiteraard niet voor de directeur als direct betrokkene. Ook voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is het belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en dat hij kennis kan nemen van de inhoud van de klacht. Als de klacht tot een hoorzitting leidt moet de beklaagde zich daarop kunnen voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken welke aan de behandelaar ter hand zijn gesteld worden daarom aan hem/haar toegezonden. Het dossier kan door betrokkenen op verzoek worden ingezien. Hoewel de behandelaar met zijn conclusie een eindoordeel geeft behoudt Ruhaak de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling.

**Artikel 10**

Ruhaak gaat er van uit dat eventuele klachten via deze regeling naar tevredenheid van de klager op aanvaardbare wijze kunnen worden afgehandeld. Ingeval een klachtenbehandeling aanleiding vormt voor een geschil zal Ruhaak streven naar een gezamenlijke oplossing van het geschil door middel van mediation met inachtneming van het vereiste van vrijwilligheid.

**Artikel 11**

Dit artikel regelt de naam waarmee de klachtenregeling kan worden aangeduid en het moment dat de regeling in werking treedt.