

Klachtenregeling SKGE

Betrekking hebbende op klachten over (medewerkers en voorzitters/leden geschilleninstanties) SKGE

1. Definities of begrippen

- 1.1. In deze regeling wordt het volgende bedoeld:
- 1.2. Klacht: een uitdrukking van ontevredenheid over de dienstverlening van SKGE.
- 1.3. Directeur: de directeur/bestuurder van SKGE.
- 1.4. RvT: Raad van Toezicht SKGE.

2. Klachtrecht

- 2.1. Elke belanghebbende, zowel de klager als aangeklaagde uit een klacht- dan wel geschilprocedure bij SKGE, heeft het recht om een klacht in te dienen over de dienstverlening van SKGE.
- 2.2. Een klacht kan ook betrekking hebben op een gedraging van een persoon die werkzaam is voor dan wel valt onder de verantwoordelijkheid van SKGE.
- 2.3. Er kan niet worden geklaagd over de inhoud en de wijze van totstandkoming van een uitspraak van een van de geschillencommissies SKGE.

3. Indiening van een klacht

- 3.1. Klachten kunnen alleen schriftelijk (per brief/e-mail) worden ingediend, ter attentie van de directeur.
- 3.2. De schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en er moet tenminste het volgende in staan:
 - a. naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt;
 - b. de datum van verzending van de klacht;
 - c. een duidelijke omschrijving van de klacht.
- 3.3. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt SKGE een ontvangstbevestiging met de volgende gegevens naar klager:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
- c. de wijze waarop de tekst van de klachtenregeling is op te vragen of via internet is te lezen.

5. Klachtbehandeling

- 5.1. De directeur, of diens vervanger, is belast met de behandeling van de klacht.
- 5.2. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen/een gedraging van de directeur dan is de voorzitter of vicevoorzitter of een ander lid van de RvT belast met de behandeling van de klacht. Bij lezing van onderhavige klachtenregeling dient in dat geval "de directeur" vervangen te worden door "de (vice)voorzitter of het lid RvT."
- 5.3. De (vice)voorzitter of het lid van de RvT kan zich, indien sprake is van de behandeling van een klacht op grond van artikel 5.2., laten bijstaan door een of meerdere leden van de RvT.

6. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 6.1. De directeur is niet verplicht een klacht te behandelen in de volgende gevallen:
 - a. indien eenzelfde klacht reeds eerder is ingediend en is behandeld;
 - b. indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen zoals opgenomen in artikel 3 van de klachtenregeling;
 - c. indien het voorval langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - d. indien sprake is van het instellen van een procedure waardoor de betreffende klacht aan het oordeel van een andere instantie onderworpen is dan wel is geweest.
- 6.2. De directeur 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.
- 6.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken van het klaagschrift, door de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

7. Staken behandeling

- 7.1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directeur nagaan of klager door middel van een informele afhandeling van zijn/haar klacht tevreden gesteld kan worden.
- 7.2. Zodra de directeur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

8. Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene(n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van eventuele daarbij meegezonden stukken toegezonden.

9. Horen

- 9.1. De directeur stelt de klager en aangeklaagde(n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 9.2. 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.
- 9.3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

10. Termijnen

- 10.1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- 10.2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde(n).

11. Klachtafdoening

- 11.1. De directeur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daarin bevindt.
- 11.2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel is eveneens van toepassing op aangeklaagde(n).

12. Klachtregistratie en publicatie

- 12.1. SKGE draagt zorg voor registratie van de op basis van deze klachtenregeling bij haar ingediende schriftelijke klachten.
- 12.2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van SKGE.
- 12.3. Twee jaar na afsluiting van de klacht wordt de klacht en het bijbehorende klachtdossier vernietigd.

13. Privacy

SKGE draagt zorg voor de vertrouwelijke behandeling en archivering van alle stukken en gegevens die in het kader van de klachtbehandeling aan haar zijn opgestuurd.

14. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 7 februari 2018. De regeling is van toepassing op klachten vanaf datum inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.