

## Regeling voor behandeling van externe klachten (klachtenprocedure)

Datum: 6 november 2019  
Aan: De Ondernemingsraad  
Van: Raad van Bestuur  
Kenmerk: U/B 19 0076.01  
Status en/of versie: Vaststelling bestuur: vergadering d.d. 16 september 2019  
Instemming OR: 20 november 2019  
Betreft: Naam klachtencoördinator toegevoegd op 4 november 2019

### 1. Inleiding

Deze regeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, en heeft betrekking op externe klachten over gedragingen van de CED-Groep en van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de CED-Groep. De regeling maakt deel uit van het algemene kwaliteitsbeleid voor de diensten van de diverse onderdelen van de Groep en is vastgesteld door de algemeen directeur/bestuurder van de Stichting CED-Groep in overeenstemming met de Ondernemingsraad. Binnenkomende klachten in het kader van deze regeling worden onder meer getoetst aan de Algemene Voorwaarden van de CED-Groep, gedeponeerd onder nummer 30201987 bij de Kamer van Koophandel Rotterdam. De Algemene Voorwaarden zijn te raadplegen op onze internetsite: [www.cedgroep.nl](http://www.cedgroep.nl).

### **Over de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator**

De werkvelden en –soorten van de CED-Groep zijn gegroepeerd in units, onder verantwoordelijkheid van een unitmanager. De unitmanagers zijn, ieder voor zich voor zover het de reikwijdte betreft van het werk dat onder zijn of haar unitverantwoordelijkheid valt, behandelaar in de zin van deze regeling.

De behandelaar is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling in zijn of haar unit.

De klachtencoördinator vervult bij de behandeling van klachten een adviesfunctie voor de unitmanagers en de Raad van Bestuur. De klachtencoördinator is bevoegd tot het nemen van stappen die de uitvoering van deze externe klachtenregeling bevorderen en is verantwoordelijk voor het goede verloop van de behandeling van klachten, het (doen) uitvoeren van onderzoek, het geven van een advies aan de behandelaar voor besluitvorming, het geven van aanbevelingen voor verbetering van kwaliteitszorg en/of kwaliteitsbeleid, het beheer van de klachtenregistratie en de jaarlijkse centrale klachtenrapportage.

Bij een eventuele stagnatie of bij knelpunten in de uitvoering van de regeling kan worden overlegd met de behandelaar.

Klachten over de klachtencoördinator en/of één of meer leden van het managementteam worden behandeld door de Raad van Bestuur van de CED-Groep. Klachten over leden van de Raad van Bestuur worden behandeld door de Raad van Toezicht.

### **Beroep**

De Bestuurder van Het ABC ([www.hetabc.nl](http://www.hetabc.nl)) geldt als beroepsinstantie in zaken die vallen onder de werking van de Algemene Voorwaarden CED-Groep en waarvan een klager meent dat een beroep tegen een genomen beslissing noodzakelijk is. Als algemene vereiste voor



ontvankelijkheid van een beroepschrift geldt dat daaraan een besluit in de klachtenprocedure moet zijn voorafgegaan, waartegen de klager zich verzet.

### ***Algemene verantwoordelijkheid***

Iedere medewerker van de CED-Groep heeft algemene verantwoordelijkheid voor een goede omgang met klanten van de CED-Groep en, daarvan afgeleid, voor het goed functioneren van de externe klachtenregeling. In dit verband wordt iedere CED-medewerker geacht om bij kennisname van een door een of meer klanten op schrift gesteld probleem, klacht of geschil ten opzichte van de CED-Groep, dit aan de klachtenbehandelaar of aan de klachtencoördinator te melden. Ook wordt iedere CED-medewerker geacht om op verzoek van de klachtencoördinator al datgene te doen dat een vlot en passend verloop van een klachtenprocedure kan bevorderen of ondersteunen.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor registratie van binnengekomen op schrift gestelde externe problemen, klachten en/of geschillen.

### ***Niet alles is klacht in de zin van de externe klachtenregeling***

Niet elk werkprobleem, geschil met of klacht van externen hoeft via deze klachtenprocedure te worden behandeld. Vaak kunnen zaken in direct overleg met de eerstverantwoordelijke uitvoerder en/of de betreffende leidinggevende mondeling worden opgelost.

Deze klachtenregeling moet worden begrepen als bestuurlijk vangnet dat iedere aangemelde klacht van of ieder geschil of probleem met een (rechts)persoon buiten de CED-Groep het recht heeft op passende behandeling. Het kan daarvoor nodig zijn om zaken op te schrijven. Ook dan kan echter veel met eenvoudige en doeltreffende behandeling op een werknabij uitvoeringsniveau worden opgelost.

De hier beschreven klachtenprocedure zelf is dus een zogeheten tweedelijnsvoorziening. De eerste lijn is de relatie tussen de (toekomstig) klant en de uitvoerend dienstverlener (en zijn of haar leidinggevende).

De klachtencoördinator zorgt – in overleg met de betreffende (unit)manager - voor het binnen de organisatie bij de klacht of het probleem meest passende echelon van probleemoplossing. Deze keuze wordt mede bepaald door een snelle, efficiënte serviceverlening.

### ***Uitzonderingsgronden***

Een klacht hoeft niet in deze klachtenprocedure in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld;
- b. de gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;
- c. een evidente mogelijkheid was om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager dit in het geheel heeft nagelaten;
- d. tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie;
- e. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

### ***Voorkeurstermijn***

Onverlet de in het onderstaande genoemde behandeltermijnen neemt de feitelijke behandeling van een klacht bij voorkeur niet langer in beslag dan 20 werkdagen. Er zit dus als uitgangspunt maximaal deze periode tussen de ontvangst van en het besluit over de klacht. Als verlenging



noodzakelijk is voor de verantwoorde afhandeling moet dit beargumenteerd aan de klager worden voorgelegd.

### **Geheimhouding**

Tijdens de behandeling van een zaak worden intern en extern betrokkenen geacht om onnodige schade aan de belangen van personen en organisaties te voorkomen. Deze klachtenregeling doet daarom appel op geheimhouding door alle betrokkenen ten opzichte van niet-betrokken derden tijdens de behandeling van het gerezen geschil, probleem en/of klacht.

Tijdens de behandeling is het de medewerkers van de CED-Groep niet toegestaan om over de in het geding zijnde kwestie rechtstreeks met de klager te communiceren. In deze periode wordt de communicatie vanuit de CED-Groep verzorgd door de klachtencoördinator, dan wel een daartoe aangewezen andere CED-vertegenwoordiger. Na afloop van de behandeling met een besluit vervalt voor alle betrokkenen de geheimhoudingsplicht, tenzij de klachtenbehandelaar anders besluit.

Het is echter de klachtencoördinator ook na afloop van een klachtenprocedure niet toegestaan om een klacht publiek zo te presenteren dat uit deze presentatie als zodanig de identiteit van een of meer van de betrokken partijen kan worden vastgesteld.

## **2. Hoe te handelen**

1. Een klacht dient door de klager te zijn ondertekend en bevat in elk geval de naam en het adres van de indiener, de datum en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd en zo snel mogelijk in afschrift ter kennis gebracht aan de (unit)manager en aan de klachtencoördinator. Klachten die rechtstreeks bij een (unit)manager of bij de klachtencoördinator zijn ingediend, worden zo snel mogelijk tussen beiden gedeeld.
3. Mondeling ingediende klachten moeten eerst op schrift worden gesteld.
4. De (unit)manager en de klachtencoördinator spreken af op welke wijze wordt omgegaan met de behandeling van het ontvangen probleem of de klacht. Zij stellen – zo nodig in overleg met de klager – vast of de klachtenregeling het beste perspectief biedt op passende behandeling.
5.
  - a. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager. Daarbij worden vermeld de voorgenomen termijn van afhandeling, de verantwoordelijke klachtenbehandelaar, de adviesverantwoordelijkheid van de klachtencoördinator en de mogelijkheid om over de klacht te worden gehoord.
  - b. Indien op basis van artikel 4. wordt besloten tot een afwijkende behandelingsroute wordt de klager hiervan ten spoedigste en met redenen omkleed op de hoogte gebracht.
  - c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
6. De afhandeling van een klacht duurt, te rekenen vanaf de datum van binnenkomst van de klacht, zes weken (dit zijn 30 werkdagen). De termijn van afhandeling van een klacht kan, onder opgave van redenen aan de klager, met een termijn van maximaal vier weken worden verlengd.
7. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. Daarbij worden vermeld de verantwoordelijke klachtenbehandelaar, de



- voorgenomen termijn van afhandeling, de adviesverantwoordelijkheid van de klachtencoördinator en de mogelijkheid om over de klacht te worden gehoord.
8. Indien klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs op stellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtencoördinator. Hij maakt van het horen een verslag.
  9. De klachtencoördinator verzoekt de verantwoordelijke functionaris voor het optreden van de persoon op wie de klacht betrekking heeft om met redenen omkleed een standpunt in te nemen over de klacht. Zij spreken de termijn af waarbinnen dit standpunt wordt opgeleverd aan de klachtencoördinator. De in het kader van de behandeling van de klacht relevante informatie wordt, waar nodig onder passende privacy waarborgen, beschikbaar gesteld.
  10. De klachtencoördinator brengt op basis van de aldus verkregen informatie rapport (advies en eventuele aanbevelingen) uit aan de behandelaar voor het te nemen besluit over de klacht. In dit rapport van de klachtencoördinator is ook het verslag van het horen opgenomen.
  11. De behandelaar neemt een besluit over de klacht.
  12. De klager wordt door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van:
    - a. het met redenen omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
    - b. een eventueel bestaande mogelijkheid om over het besluit als hiervoor bedoeld een beroepschrift in te dienen bij de persoon of het college, aangewezen om beroepskwesties te behandelen.
  13. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s) en aan zijn, haar of hun eerst betrokken leidinggevende(n). Deze laatstgenoemde persoon (of personen) geeft zo nodig een toelichting op dit besluit aan de eerst betrokken medewerker(s).
  14. De klachtencoördinator ziet erop toe dat voor alle in de procedure betrokkenen een verantwoord evenwicht bestaat tussen de noodzakelijke informatie rond de behandeling van de klacht en de efficiëntie van berichtgeving daaromtrent.
  15. Met de inwerkingtreding van deze externe klachtenregeling vervalt de externe klachtenregeling met kenmerk U/D13 0038 d.d. 25 april 2013.

De klachtencoördinator is Angela Groen.

Invoeringsdatum: 1 januari 2019