

Klachtenreglement STOA Socrates te Amsterdam

Paragraaf I Algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepaling

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een schriftelijke melding van ontevredenheid over de resultaten en/of dienstverlening van STOA Socrates.

Klaagschrift: de schriftelijke uiting van een klacht.

Klager: de persoon die zijn of haar ontevredenheid over de resultaten en/of dienstverlening schriftelijk uit.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de resultaten en/of dienstverlening van STOA Socrates een klacht in te dienen.

2. Onder STOA Socrates als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden medewerkers van STOA Socrates verstaan alsmede derden die in opdracht van STOA Socrates werkzaamheden ten behoeve van cliënten van STOA Socrates hebben verricht.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

STOA Socrates draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten (niet zijnde e-mail berichten), die betrekking hebben op de resultaten en/of dienstverlening jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met e, van deze regeling.

Artikel 5 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondelinge of per e-mail ingediende klachten neemt STOA Socrates in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.

2. STOA Socrates wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de noodzakelijkheid een klacht schriftelijk in te dienen.

Paragraaf II

De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de datum waarop het voorval waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - e. een korte beschrijving in eigen woorden van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
3. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

STOA Socrates
WG plein 474
1054 SH Amsterdam

4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan STOA Socrates nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra STOA Socrates naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. STOA Socrates bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. de datum waarop het voorval waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - b. een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
 - d. het bestaan van het klachtenmanagementsysteem
 - d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De directeur van STOA Socrates is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht behandeld door een senior adviseur.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. STOA Socrates is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht:
 - a. langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. 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 STOA Socrates schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

Aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling met onderbouwing van de verdaging gedaan aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. STOA Socrates stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 15 Beroep

1. Indien een klager het niet eens is met de klachtafdoening kan deze de klachtprocedure één maal herhalen, met inachtneming van het in paragraaf II genoemde.
2. In overleg met de klager kan STOA Socrates voorstellen voor het beroep gebruik te maken van een externe mediator.

Artikel 16 Klachtregistratie en publicatie

1. STOA Socrates draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten d.m.v. een klachtenmanagementsysteem
2. Deze registratie bevat:
 - a. het aantal ingediende klachten;

- b. de achtergronden van de klacht;
 - c. de doorlooptijd;
 - d. de uitkomsten van de klachtbehandeling;
 - e. de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen;
3. Verantwoordelijk voor het klachtenmanagementsysteem is de directeur van STOA Socrates.
4. Op elk gewenst moment zal de directeur van STOA Socrates inzicht kunnen geven in:
- a. het totaal aantal ingediende klachten;
 - b. het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen;
 - c. het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en dat binnen de termijn is afgehandeld;
 - d. het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen; en
 - e. het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en dat binnen de termijn is afgehandeld;
 - f. verbetermaatregelen n.a.v. de klachten.

Paragraaf III

Slotbepalingen

Artikel 17

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van STOA Socrates te Amsterdam.
 2. Medewerkers van STOA Socrates krijgen een copie van dit reglement.
 3. In de offerte die STOA Socrates maakt voor haar klanten wordt gewezen op het bestaan van het klachtenreglement, evenals op de website van STOA Socrates.
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 juli 2010.