

1. Doelstelling van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- het bieden van een laagdrempelige, zorgvuldige en transparante procedure voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en opdrachtgevers;
- het op basis van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening of organisatie en deze signalen aan te wenden voor kwaliteitsverbetering;
- het zoveel mogelijk voorkomen van escalatie naar juridische geschillen door tijdige en constructieve afhandeling van klachten.

2. Soorten klachten

Binnen dit klachtenreglement wordt onderscheid gemaakt tussen:

- a. Klachten over gedragingen
- b. Klachten over dienstverlening, wanprestatie of (dreigende) juridische geschillen

3. Klacht omtrent gedragingen

Een klacht omtrent gedragingen betreft een uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van:

- een medewerker van Roodkat B.V.; of
- derden die in opdracht van Roodkat B.V. werkzaamheden hebben verricht ten behoeve van cliënten of opdrachtgevers.

Indien u niet tevreden bent over de bejegening of communicatie, wordt u verzocht dit bij voorkeur eerst rechtstreeks te bespreken met de betreffende persoon. In veel gevallen leidt dit tot een snelle en bevredigende oplossing.

4. Klacht omtrent dienstverlening, wanprestatie of juridische geschillen

Een klacht omtrent dienstverlening betreft onvrede over de uitvoering van de overeenkomst, waaronder mede begrepen (vermeende) wanprestatie, tekortkomingen in de dienstverlening of andere geschillen van contractuele of juridische aard.

Dergelijke klachten dienen:

- schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij Roodkat B.V.;
- onder vermelding van alle relevante feiten en omstandigheden;



ROODKAT

- met een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en, indien mogelijk, de gewenste oplossing.

5. Indienen van een klacht

- Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- Mondelinge klachten worden waar mogelijk direct opgelost.
- Schriftelijke klachten worden altijd schriftelijk bevestigd.

Indien het voor de klager niet wenselijk of mogelijk is de klacht rechtstreeks met de betrokken persoon te bespreken, kan de klacht direct schriftelijk bij Roodkat B.V. worden ingediend.

Indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan hij zich wenden tot zijn opdrachtgever. Daarnaast kan in overleg met Roodkat B.V. worden gekozen voor bemiddeling door een externe partij.

6. Ontvangst en behandeling

- Roodkat B.V. bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen twee weken.
- In de ontvangstbevestiging wordt de klacht samengevat en wordt, indien van toepassing, een uitnodiging voor een gesprek gedaan.
- Roodkat B.V. onderzoekt de klacht zorgvuldig en onpartijdig.

Klachten die betrekking hebben op gedragingen en/of uitslatingen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen. De klager wordt hiervan binnen vier weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.

7. Afhandelingstermijnen

- Klachten worden in beginsel binnen vier weken na indiening afgehandeld.
- Indien bemiddeling door een externe derde plaatsvindt, bedraagt de afhandelingstermijn maximaal zes weken.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan gemotiveerd en schriftelijk op de hoogte gesteld.

Roodkat B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:

- de bevindingen van het onderzoek;
- de conclusies;
- eventueel genomen of te nemen maatregelen.

8. Bemiddeling en geschilbeslechting

Partijen spannen zich in om klachten – waaronder klachten over wanprestatie of dienstverlening – in onderling overleg en binnen een redelijke termijn op te lossen, alvorens verdere juridische stappen te ondernemen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van partijen wordt opgelost, laat dit het recht van partijen onverlet om:

- het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter; of
- een andere overeengekomen vorm van geschilbeslechting toe te passen.

9. Registratie

- De klacht en de schriftelijke afhandeling worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.
- De opdrachtgever van de cliënt ontvangt een kopie van de klacht en de bijbehorende reactie, tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten.

10. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

Bij elke klacht beoordeelt Roodkat B.V. of aanpassing van haar werkwijze noodzakelijk is. Aan het einde van ieder kalenderjaar wordt een overzicht opgesteld van:

- het aantal ingediende klachten;
- de aard van de klachten;
- de wijze van afhandeling.

Op basis hiervan wordt beoordeeld of structurele verbeteringen in beleid, processen of dienstverlening noodzakelijk zijn.