

Klachtenreglement Spoor 3 B.V.

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat de opdrachtgever niet tevreden is. Als dat zo is horen we dat graag, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure.

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Spoor 3, hanteren wij onderstaande procedure om uw klacht af te handelen:

1. De opdrachtgever heeft middels een klachtenformulier aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van Spoor 3;
2. De bemoeienis van een andere werknemer dan de behandelaar biedt geen uitkomst;
3. In dat geval zal de melding direct opgenomen worden in het door Spoor 3 B.V. gehanteerde 'klachtenregister';
4. In het klachtenregister nemen wij de inhoud van de klacht, de datum van melding van de klacht en de naam van de werknemer die betrokken is bij de klacht op;
5. Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen;
6. De klacht wijzen wij zo snel mogelijk, binnen een termijn van 48 uur na ontvangst van de klacht, toe aan een 'klachtbehandelaar'. Dat zal iemand anders zijn dan de behandelaar waar de klacht eventueel betrekking op heeft;
7. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht met een brief en zal de klacht direct in behandeling nemen.
8. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht uiterlijk binnen 30 dagen gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld;
9. Indien deze termijn niet haalbaar is, zal hierover zo spoedig mogelijk bericht verzonden worden met de vermelding van de reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
10. De behandeling van de klacht doorloopt de door Spoor 3 B.V. gehanteerde standaard procedure:

De klachtbehandelaar:

- A. Bestudeert het dossier
- B. Hoort de behandelende werknemer
- C. Vergaart nadere informatie voor zover relevant
- D. Beoordeelt het dossier
- E. Bespreekt het dossier met derden, indien nodig
- F. Formuleert het definitieve besluit
- G. Informeert de opdrachtgever per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie
- H. Neemt een kopie van deze brief op in het klachtenregistratie dossier

11. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk 7 dagen na het verzenden van deze brief contact op met de opdrachtgever. Hij geeft toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt eventuele vragen;
12. De klachtbehandelaar maakt ene schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtdossier;
13. Indien de opdrachtgever akkoord gaat het met besluit, wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af;
14. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier en het klachtregister;
15. Tegen een besluit betreffende behandeling van een klacht kan geen beroep of bezwaar worden ingesteld.

Spoor 3 B.V. is niet verplicht een klacht te behandelen, indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- 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 is, dan wel onderworpen is geweest;
- Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uit maakt 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.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.