



## Klachtenreglement Diverz Extern

### 1. Begripsbepaling

- Klacht: Een klacht is een concrete uiting van ongenoegen over een behandeling door, omgang met of een handelwijze van een medewerker van Diverz.
- Klagende partij: De klagende partij is een persoon die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de activiteiten of diensten van Diverz.
- Aangeklaagde partij: De aangeklaagde partij is de medewerker van Diverz of de gehele organisatie tegen wie de klacht is gericht.

### Het indienen van een klacht

- Aan de formele klachtenprocedure gaat het informeel bespreken van een klacht vooraf. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd om de klacht door overleg tussen de partijen tot een oplossing te brengen.
- Wanneer dit geen bevredigend resultaat oplevert zal de klager na moeten gaan of de klacht ernstig genoeg is om een formele klacht in te dienen.
- Een formele klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier (bijlage 1) of vergelijkbaar.
- Bij het indienen van de klacht en de behandeling door de klachtencommissie kunnen de klagende en de aangeklaagde partij worden bijgestaan door een persoon naar keuze.
- Met betrekking tot de inhoud van het begrip klacht wordt geen beperking aangebracht.

### 2. Termijnen

- De klacht dient binnen een periode van vier weken te worden ingediend. Bij overschrijding van deze periode beoordeelt de commissie of de klacht nog wordt geaccepteerd.
- Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de commissie aan de klager(s) berichten of de klacht ontvankelijk wordt verklaard.
- Wanneer de commissie de klacht (deels) terecht heeft geacht maakt de directeur-bestuurder uiterlijk twee weken na het bericht van ontvankelijkheid, haar uitspraak bekend aan de klagende partij en de aangeklaagde partij.





### 3. Werkwijze klachtencommissie

- De commissie spreekt bij de behandeling van de klacht zowel met de klagende als de aangeklaagde partij, waarbij de aangeklaagde partij verplicht is informatie te verstrekken.
- Bij klachten over misdrijven of wettelijke overtredingen, verwijst de commissie de klagende partij naar justitie.
- De commissie gaat bij de behandeling van de klacht uit van de geldende normen, waarden en wettelijke verplichtingen binnen en buiten Diverz.
- De commissie kan tot de volgende uitspraken komen:
  - De klacht is niet ontvankelijk (en wordt dus niet door de commissie behandeld);
  - De klacht is ongegrond;
  - De klacht is (ten dele) gegrond.

### 4. Registratie en verslag

- Alle klachten worden schriftelijk door de commissie geregistreerd en na vijf jaar vernietigd.

### 5. Beëindiging procedure

- De klagende partij kan de procedure op elk gewenst moment beëindigen.
- Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van de commissie en de uitvoering van de uitspraak.

### 6. Inzagerecht

- Beide partijen hebben recht op inzage in de gegevens die betrekking hebben op de zaak.
- Beide partijen ontvangen kopieën van de eigen gegevens en het besluit en de onderbouwing van het besluit van de commissie.
- Derden kunnen alleen de gegevens inzien als beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.

### 7. Slotbepaling

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
- Dit reglement is van kracht per 1 april 2020.



Norderstedtplein 14 | 3332 GK Zwijndrecht

Tel. 078-6206060 | [www.diverz.info](http://www.diverz.info)

