

Klachtenreglement Rinus Security BV

Doel:

het bieden van een procedure voor opvang en bemiddeling van klachten en het op zorgvuldige manier afhandelen om herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied:

Het Klachten managementsysteem is bedoeld voor alle uitingen van ongenoegen over contacten met Rinus Security BV die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Uitwerking:

De praktische toepassing van het Klachten managementsysteem is geregeld in het Klachtenreglement Rinus Security BV en het Klachtenformulier Rinus Security BV (voor intern gebruik).

Artikel 1:

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a: Rinus Security BV hierna te noemen als “Rinus Security BV” het leveren van dienstverlening op het gebied van beveiliging;
- b: de directie: de dagelijkse directie van Rinus Security BV;
- c: de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2:

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Rinus Security BV of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Rinus Security BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Rinus Security BV.

Artikel 3:

Rinus Security BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4:

De Operationeel manager van Rinus Security BV is belast met de behandeling van klachten.

Artikel 5:

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;
- datum;
- korte omschrijving van de aard van de klacht, met redenen omkleed;
- ondertekening opgesteld in de Nederlandse taal;
- Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld. Omwille van de objectiviteit gebeurt dit bij voorkeur door een door klager gemachtigde derde.

Als sprake is van meerdere klachten rond een geleverd product van, dan wel een contact met Rinus Security BV, dienen deze klachten gelijktijdig en gepresenteerd als één totaal, aangeleverd te worden.

Artikel 6:

Zodra Rinus Security BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7:

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden;
- De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan) en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

Artikel 8:

- Rinus Security BV is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Rinus Security BV maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- Rinus Security BV is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- 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 schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9:

- Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachten afhandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker samen op het klachten formulier. De klachten afhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
- Rinus Security BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het tijdstip van de hoorzitting wordt door Rinus Security BV i.o.m. klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch.
- Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Rinus Security BV bepaald.
- Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Rinus Security BV wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan, en dit is ter beoordeling aan Rinus Security BV, integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 12 in dit reglement.
- De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Rinus Security BV besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 10:

- Rinus Security BV handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. Rinus Security BV kan de afhandeling termijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt schriftelijk mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan Rinus Security BV. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11:

- Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Rinus Security BV te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Rinus Security BV de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12:

- Rinus Security BV stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Rinus Security BV daaraan verbindt. Rinus Security BV peilt de tevredenheid van de klager.
- De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd op het 'Klachtenformulier Rinus Security BV.'
- Bij de schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Rinus Security BV gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de tot klachtafhandeling bevoegde beroepsvereniging of Consumentenbond.

Artikel 13:

- De klachten afhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier Rinus Security BV.

Artikel 14:

- Rinus Security BV draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of de corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 15:

- Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2019.

Artikel 16:

- Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Rinus Security BV"