

Maarten van der Pol

Senior en Specialistisch Toezicht bij funderingswerken

Intern klachtenreglement Maarten van der Pol

Inleiding

Maarten van der Pol – Senior en Specialistisch Toezicht bij funderingswerken, heeft ter bevordering van de kwaliteit van dienstverlening een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van opdrachtgevers.

Bij voorkeur maakt opdrachtgever een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene, zijnde de toezichthouder ofwel aangewezen projectleider. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Dit kan per e-mail naar de klachtenfunctionaris, te bereiken op klachten@maartenvanderpol.nl. Een formele klacht kan enkel per e-mail worden ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat opdrachtgever de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij andere instanties en/of partijen.

1. Definities

<i>Organisatie:</i>	Maarten van der Pol – Senior en Specialistisch toezicht bij funderingswerken
<i>Medewerker:</i>	De medewerker, werkzaam bij of in opdracht van Maarten van der Pol
<i>Klachtenfunctionaris:</i>	De persoon bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de organisatie.
<i>Toezichthouder:</i>	Diegene die het dagelijks toezicht verzorgt of heeft verzorgd op het project van opdrachtgever.
<i>Projectleider:</i>	Een door organisatie aangewezen persoon die supervisie voert over één of meerdere betrokken toezichthouder.
<i>Opdrachtgever:</i>	De partij die aan organisatie opdracht heeft verstrekt tot het verlenen van diensten voor een project.
<i>Klager:</i>	De persoon die namens opdrachtgever een klacht indient
<i>Klacht:</i>	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Minister de Visserstraat 20
3555 EW Utrecht
T: (0031)(0)85-0185690
E: info@maartenvanderpol.nl
W: www.maartenvanderpol.nl
IBAN: NL47INGB0009281104 BIC: INGBNL2A
BTW: NL003418085B82
KVK: 80278450

Maarten van der Pol

Senior en Specialistisch Toezicht bij funderingswerken

2. Voortraject klacht

Als een opdrachtgever een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de toezichthouder ofwel projectleider op een project. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee werkweken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de projectnaam en het door organisatie aangegeven projectnummer, plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van het plegen van een strafbaar feit door een medewerker betreffen, dan zal hier melding van worden gemaakt bij de bevoegde instanties. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de opdrachtgever.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Minister de Visserstraat 20
3555 EW Utrecht
T: (0031)(0)85-0185690
E: info@maartenvanderpol.nl
W: www.maartenvanderpol.nl
IBAN: NL47INGB0009281104 BIC: INGBNL2A
BTW: NL003418085B82
KVK: 80278450

Maarten van der Pol

Senior en Specialistisch Toezicht bij funderingswerken

- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid een voorstel tot mediation te doen of het geschil voor te leggen aan een rechter.
- 5.2 De opdrachtgever kan de onder 5.1 genoemde stappen direct nemen indien van de opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de organisatie indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de opdrachtgever de onder 5.1 genoemde stappen nemen.

6. Tot slot

- 6.1 Bent u tevreden? Zeg het anderen.
- 6.2 Heeft u klachten? Zeg het ons.