

KLACHTENREGELING

De directie van Haute Equipe, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1 - Klachtrecht

1. Een ieder, die direct betrokken is bij de uitvoering van een opdracht door een adviseur van Haute Equipe, heeft het recht om over de wijze waarop Haute Equipe zich in de uitoefening van haar opdracht tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Haute Equipe.
2. In aanvulling op lid 1 kan een klacht ook betrekking hebben op de wijze waarop de opdracht is uitgevoerd door een adviseur van Haute Equipe
3. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Haute Equipe wordt aangemerkt als een gedraging van Haute Equipe.

Artikel 2 - Behoorlijke behandeling

Haute Equipe draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen en over de uitvoering van haar opdrachten.

Artikel 3 - Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover de klager en de wijze van uitvoering van opdrachten en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 van deze regeling.

Artikel 4 - Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging tegenover een ander dan de klager, neemt Haute Equipe in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Haute Equipe wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5 - Arbitrage

1. Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige klachtenregeling dan wel van nadere klaagschriften, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen bij uitsluiting worden beslecht door één of drie arbiters te benoemen door de voorzitter van de Kamer van Koophandel in de vestigingsplaats van de regio van Haute Equipe waaronder de opdrachtgever ressorteert.
De arbiters beslissen naar de rechtsregels. De procedure zal worden gevoerd in de Nederlandse taal.
2. De kosten van arbitrage worden gelijkelijk verdeeld over klager en beklagde.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 - Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging of de wijze van uitvoering van de opdracht waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan de regiomanager van Haute Equipe in de regio waarin de opdrachtgever kantoor houdt.

Artikel 7 - Beëindiging behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Haute Equipe nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Haute Equipe naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 - Ontvangstbevestiging

Haute Equipe bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 - Klachtbehandeling

1. De regiomanager van Haute Equipe van de regio waarin de opdrachtgever is gevestigd is belast met de behandeling van de klacht.
2. De regiomanager vult ten aanzien van iedere ontvangen klacht een klachtenformulier in zoals dat bij deze klachtenregeling is vastgesteld.
3. Het klachtenformulier wordt ten behoeve van de centrale registratie aangeboden aan het hoofd PZ die zorg draagt voor de centrale registratie.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of opdrachtuitvoering van een regiomanager, wordt de klacht behandeld door de algemeen directeur van Haute Equipe. In dat geval zijn de bepalingen van lid 2 en 3 van toepassing voor de algemeen directeur.

Artikel 10 - Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Haute Equipe is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging of uitvoering van een opdracht:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt 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.
2. Haute Equipe is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. 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, door Haute Equipe schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 - Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of degene die de opdracht heeft uitgevoerd, wordt door Haute Equipe een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 - Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging of uitvoering van de opdracht de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 - Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging of uitvoering van de opdracht de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 - Klachtafdoening

1. Haute Equipe stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging of uitvoering van de opdracht de klacht zich richt.

Artikel 15 - Klachtregistratie en publicatie

1. Haute Equipe draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16 - Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Haute Equipe .
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging of uitvoering van opdrachten waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door de algemeen directeur van Haute Equipe, de staf en de ondernemingsraad gehoord.

Zwanenburg, januari 2009

M. Zonneveld
A. Geytenbeek
Directie