



2006-1 - klachtenreglement

Klachtenreglement

CW PROJECTEN heeft een actief klachtenprotocol. Ingeval van een klacht van opdrachtgever of opdrachtnemer verwijzen wij naar ons reglement. De CW PROJECTEN groep heeft een Klachtenreglement sinds 1998. Geschillen worden over het algemeen in goed onderling overleg opgelost. Hieronder treft u ons klachten reglement aan:

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

in dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

CW PROJECTEN; alle bij CW PROJECTEN aangesloten werkmaatschappijen

Klacht: een uiting van ontevredenheid

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

Paragraaf 2 Indiening van een klacht

Artikel 2

1. een ieder heeft het recht om over de wijze waarom medewerkers zich bij het uitoefenen van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen.
2. onder medewerkers, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden mede verstaan derden die in opdracht van de CW projecten groep werkzaamheden ten behoeven van cliënten van de CW PROJECTEN groep hebben verricht.

Artikel 3

1. een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de CW PROJECTEN groep worden ingediend, voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk.

-Naam en adres van de betrokkene

-De naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft

-De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarom de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden

-Een kort omschrijving van de feiten waarom de klacht betrekking heeft

2. de betrokkenen kan zijn laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Paragraaf 3 Ontvangstbevestiging

Artikel 4

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd

2. De ontvangstbevestiging bevat

-De datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarom de klacht betrekking heeft plaatsgevonden.

-Een korte omschrijving van de feiten waarop klacht betrekking heeft.

-Een beschrijving van het verloop van procedure en

-De vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden

Paragraaf 4 Wijze van behandeling

Artikel 5

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door dienst leidinggevende.

2. CW PROJECTEN is niet verplicht de klacht te behandelen indien.

-Zij betrekking heeft op een gedraging waarop reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.

-Zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft



Projecten

plaatsgevonden.

-Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrijf van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 7.

1. CW PROJECTEN stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dit wordt aan de betrokken en aan degen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

Artikel 8.

1. CW PROJECTEN handelt de klacht af binnen zes weken na indiening

2. CW PROJECTEN kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkenen

Artikel 9

CW PROJECTEN stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Paragraaf 5 Registratie

Artikel 10

1. CW PROJECTEN draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

2. CW PROJECTEN zendt eens per kwartaal aan opdrachtgever de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Paragraaf 6 Slotbepaling

Artikel 11

1. De reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor en de regiokantoren van CW PROJECTEN

2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrijf van dit reglement verschaft.

Artikel 12.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 november 1998