

Klachtenregeling Human Protection

Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

Klacht: Iedere melding van een klager, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting wordt voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is (gelet op de teleurstelling bij de klant) dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van Human Protection.

Klager: Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de producten of diensten van Human Protection.

Artikel 2: Klachtenrecht

1. Iedere gebruiker van producten of diensten van Human Protection heeft het recht een klacht in te dienen bij Human Protection.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Human Protection, wordt aangemerkt als een gedraging van Human Protection.

Artikel 3: Behoorlijke behandeling en vertrouwelijkheid

1. Human Protection draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van ingediende klachten.
2. Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.
3. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De behandeling van klachten

Artikel 4: indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Human Protection.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.
4. Human Protection kan doen besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte gebracht is en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5: Klachtenregistratie

1. Human Protection registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan. Dit gebeurt in de applicatie Isotracker. In de melding worden minstens de volgende gegevens opgenomen:
 - a. NAW-gegevens van de klager
 - b. Indieningsdatum van de klacht
 - c. Omschrijving van de klacht
 - d. Datum en afhandelingswijze van de klacht
 - e. Gevoerde correspondentie m.b.t. de klacht
 - f. Status van de klacht
2. De gegevens uit het klachtendossier worden gedurende een periode van 2 jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. Human Protection bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. De afhandelingstermijn
 - b. De verdere procedure
 - c. De contactpersoon
 - d. De mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien
2. Human Protection zendt een klacht die niet voor haar bestemd is, zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7: Niet verplicht in behandeling nemen

1. Human Protection is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
 - b. Die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - c. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel 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. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 8: Toezendplicht beklagde

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

Artikel 9: Hoorplicht

1. Human Protection stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 10: Antwoordtermijn

1. Human Protection handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid 2. van dit artikel.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager tijdig hierover geïnformeerd (ruim voor het verstrijken van deze periode) met de reden van vertraging en de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

Artikel 11: Afhandeling en beroep

1. Human Protection stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtenverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
3. Als er na de sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil dan schakelt Human Protection een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
4. Als onafhankelijke derde zal VDT Advocaten optreden.
5. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend. Eventuele consequenties worden door Human Protection snel afgehandeld.

Overige bepalingen

Artikel 12: Evaluatie

1. Tenminste tweemaal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en omvang van de ontvangen klachten.
2. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.
3. De directie wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.