

Klachtenreglement Athenos adviesgroep

Onderstaand klachtenreglement maakt onderdeel uit van de dienstverlening van Athenos adviesgroep, gevestigd te Groningen.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Athenos adviesgroep: de besloten vennootschap Athenos adviesgroep gevestigd te Groningen: Bovenstaande situatie is per 1 april 2011 van kracht.
- b. Klant: persoon of organisatie die als opdrachtgever fungeert en de werkzaamheden door de Athenos adviesgroep verricht betaalt.
- c. Verzekerde: persoon of organisatie waarvoor de diensten door Athenos adviesgroep worden verricht.
- d. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Athenos adviesgroep.
- e. Directie: degene die (eind) verantwoordelijk is binnen Athenos adviesgroep voor het gevoerde beleid.
- f. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Athenos adviesgroep, ongeacht of hij/zij in dienst is van Athenos adviesgroep of wordt ingehuurd.

Artikel 2. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Athenos adviesgroep zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de directie van Athenos adviesgroep.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Athenos adviesgroep, wordt aangemerkt als een gedraging van Athenos adviesgroep.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

Athenos adviesgroep draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
3. Athenos adviesgroep kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 5. Interventie

1. Zodra Athenos adviesgroep naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Athenos adviesgroep er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. Athenos adviesgroep bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.
2. 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.
3. Athenos adviesgroep zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. Athenos adviesgroep zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Athenos adviesgroep 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, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden ingesteld;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of, 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. Athenos adviesgroep is niet verplicht de klacht te behandelen 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 de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9. Toezendingplicht beklagde

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

Artikel 10. Hoortplicht

1. Athenos adviesgroep 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 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.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. *Athenos* adviesgroep handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
2. *Athenos* adviesgroep kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Afhandeling

1. *Athenos* adviesgroep 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. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van *Athenos* adviesgroep kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

1. *Athenos* adviesgroep draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks op verzoek aan de klant vertrouwelijk ter beschikking gesteld.