

KLACHTENREGELING

Utrechtse Adviesgroep voor Identiteit, Levensbeschouwing en Onderwijs (Agilo)

1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die een opdracht aan Agilo heeft verstrekt
- 1.2. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het verrichten van een dienst door Agilo
- 1.3. Directie: de directie van Agilo, belast met het bestuur van het Agilo
- 1.4. Melding: een uiting van ongenoegen aan Agilo over de wijze waarop Agilo zich in een bepaalde situatie heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.5. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Agilo zich in een bepaalde situatie heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle activiteiten van Agilo.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Agilo.
 - 3.2. De directie van Agilo heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg met de opdrachtgever op te lossen.
 - 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
 - 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
 - 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
 - 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
 - 3.7. Agilo zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.
 - 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - De naam, het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.
- Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:
- Agilo BV
t.a.v. de directie
Postbus 85176
3597 AD Utrecht
- Agilo neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Agilo adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.
- 3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
 - 3.10. Agilo heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. Agilo is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van een activiteit van Agilo;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

5.1. Agilo draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

6.1. Mocht de klacht niet door de directie van Agilo in samenspraak met de opdrachtgever kunnen worden opgelost, zoekt deze in overleg met de klager/opdrachtgever naar een professionele, officieel erkende mediator inzake bedrijfsconflicten (via bureau The Limetree, Professor Bronkhorstlaan 10 - gebouw 100 | 3723 MB Bilthoven | 030 22 55 910 | info@thelimetree.nl).

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de mediator, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De mediator, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de mediator is voor alle partijen bindend.

6.5. De mediator kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De mediator doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De mediator stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De mediator maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

7.1. Deze Klachtenregeling Agilo is door Agilo vastgesteld op 1 december 2014.

7.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2014.

7.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

7.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

7.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Utrecht.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Agilo de opdracht heeft uitgevoerd.

Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Agilo de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de gezamenlijk geraadpleegde mediator, kan men zich in het uiterste geval wenden tot de bevoegde rechter.

Bekrachtigd met ingang van 1 december 2014