

# Klachtenregeling Scherp Beheer BV

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een medewerker van Scherp BV zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een medewerker van Scherp BV.

### Artikel 1.2 Klachtafhandeling

De directie van Scherp BV draagt zorg voor de klachtafhandeling.

## HOOFDSTUK 2 BEHANDELING MONDELINGE KLACHT

### Artikel 2.1 Indiening

1. Voor de indiening van een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten.
2. Een mondelinge klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken nadat de gedraging heeft plaatsgevonden te worden geuit ten overstaan van de betrokken vertegenwoordiger van Scherp.
3. Mondelinge klachten worden mondeling afgedaan. Bij een mondelinge afdoening van een klacht wordt bij twijfel aan de klager een schriftelijke bevestiging van zijn tevredenheid gevraagd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van een schriftelijke klachtbehandeling.

## HOOFDSTUK 3 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT

### Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan worden ingediend bij de directie van Scherp Beheer B.V..
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.
4. Indien een klaagschrift niet voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt indiener in de gelegenheid gesteld om het klaagschrift aan te vullen binnen een termijn van 14 dagen.
5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
6. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn schriftelijk klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt door Scherp schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

### Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk binnen uiterlijk 14 dagen aan de klager bevestigd.
2. In de onder lid 1 genoemde bevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarmee meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### **Artikel 3.3 Klacht niet-ontvankelijk**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 3.1 en de klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
  - b. het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
  - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - e. de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - f. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

### **Artikel 3.4 Horen en onderzoek**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.
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. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 3.5 Afdoening**

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. De klachtbehandelaar maakt een rapport van bevindingen. Het rapport bevat een verslag van het horen.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
4. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan QPers Consult (Mw. Marga Kuipers, onafhankelijk klachtenmanager) te Gersloot.
5. De uitspraak van QPers Consult is bindend.

#### **3.5.6. Bewaartermijn**

1. Schriftelijk ingediende klachten worden door Scherp bewaard voor de duur van 2 jaren. Hierna ontvangt de indiener en eventueel de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van vernietiging.
2. Schriftelijke klachten worden op de reguliere wijze, namelijk gedigitaliseerd in het archief van Scherp BV, bewaard.
3. Inzage in de klacht is voor betrokkenen te allen tijde mogelijk, na schriftelijk verzoek aan Scherp BV Na overeenstemming dat de klacht door Mw. Kuipers wordt afgedaan, heeft ook Mw. Kuipers desgewenst toegang tot de klacht en alle bijbehorende stukken.

#### **3.5.7. Einde klachtenregeling**

1. De afdoening van de klacht eindigt bij;
  - a. Intrekken van de klacht door klager.
  - b. Op aangeven van de klager dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
  - c. Bij het afdoen van de klacht anders dan gesteld in deze klachtenregeling.

## HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

### Artikel 4.1 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als “Interne klachtenregeling Scherp BV”. Aldus vastgesteld door de directie van de Scherp BV in de vergadering van 24 mei 2018.