

Klachtenreglement Argonaut Advies B.V.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. In deze procedure wordt verstaan onder:
 - a. Argonaut Advies: het sociaal-medisch adviesbureau Argonaut Advies B.V.
 - b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Argonaut Advies.
 - c. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Argonaut Advies, ongeacht of hij in dienst is van Argonaut Advies of werkzaam is namens of in opdracht van Argonaut Advies.
 - d. Klager: degene die een klacht indient over een gedraging, handeling of nalaten van Argonaut Advies.
 - e. Klachtencommissie: een commissie van medewerkers van Argonaut Advies die de klachten behandelt en waarvan de leden niet bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.

Artikel 2. Doelstellingen

1. De doelstellingen van de behandeling van klachten zijn:
 - a. het opheffen van individueel ongenoegen en wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
 - b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
 - c. het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Argonaut Advies, door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

Artikel 3. Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Argonaut Advies zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Argonaut Advies. In sommige gevallen staan tegen specifieke handelingen of besluiten andere procedures open, zoals bijvoorbeeld de bezwaarprocedure bij opdrachtgevers waarvoor Argonaut Advies adviezen verstrekt (zie verder artikel 6 lid 1 van deze procedure).
2. In het geval een klacht middels een andere (klachten)procedure, bijvoorbeeld bij een opdrachtgever, wordt behandeld, wordt de klacht niet door de klachtencommissie van Argonaut Advies in behandeling genomen.

Artikel 4. Behoorlijke behandeling

1. Argonaut Advies draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door het toepassen van hoor- en wederhoor bij klager en aangeklaagde. Argonaut Advies faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend middels het klachtenformulier op de website www.argonaut.nl, via de mail op klachten@argonaut.nl of per post aan: Argonaut Advies

T.a.v. Klachtencommissie
Postbus 446
3760 AK Soest

2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de indiener;
 - b. de dagtekening van de klacht;
 - c. het referentienummer/casusnummer waar de klacht op ziet;
 - d. de datum waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden;
 - e. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klager de klacht namens een cliënt indient, is een machtiging van de cliënt vereist.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
5. Argonaut Advies kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het tweede of derde lid van dit artikel voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken conform de vereisten aan te leveren.

Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Argonaut Advies 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 deze procedure is behandeld,
 - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
 - c. waartegen door de klager bezwaar kan of kon worden ingesteld bij (de opdrachtgever van) Argonaut Advies,
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld bij (de opdrachtgever van) Argonaut Advies,
 - 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
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Argonaut Advies is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens Argonaut Advies kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3. Afhandelen van klacht

Artikel 7. Behandeling klacht

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een onpartijdige klachtencommissie waarvan de leden niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.

Artikel 8. Ontvangst klacht

1. Zodra een klacht wordt ontvangen wordt deze voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. Argonaut Advies zal een klacht waartoe kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.

3. Argonaut Advies zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Artikel 9. Directe klachtenafhandeling

1. Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht naar klager gestuurd.
2. De klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen en voorgelegd aan de medewerker van Argonaut Advies op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Indien noodzakelijk voor de behandeling van de klacht, neemt de klachtencommissie telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken en om, indien mogelijk, de zienswijze van klager en Argonaut Advies uit te wisselen.
4. Zodra de klachtencommissie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze procedure (artikel 10 en 11 van dit reglement).
5. Indien sprake is van artikel 9 lid 4 van dit reglement, wordt aan klager schriftelijk medegedeeld dat Argonaut Advies ervan uit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
6. De medewerker van Argonaut Advies op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.
7. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog conform artikel 10 en 11 van dit reglement worden behandeld.

Artikel 10. Uitgebreide klachtenafhandeling

1. Indien artikel 9 lid 7 van dit reglement van toepassing is, ontvangt de klager nadat duidelijk is dat de klager niet tevreden bleek over de directe afhandeling van zijn klacht een schriftelijke bevestiging dat de uitgebreide klachtenafhandeling in gang wordt gezet met daarin informatie over de verdere afhandeling van zijn klacht.
2. Argonaut Advies stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door Argonaut Advies gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11. Bevindingen en conclusies

1. De klachtencommissie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. De medewerker van Argonaut Advies op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.

Artikel 12. Afhandelingstermijn

1. Argonaut Advies handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht.

2. Argonaut Advies kan de afhandeling met een termijn van 20 werkdagen, of zoveel langer als nodig is voor het afhandelen van de klacht, verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

1. Argonaut Advies draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Artikel 14. Onvoorziene situaties

1. In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de directie van Argonaut Advies.

Argonaut Advies, Utrecht, maart 2021.