

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 bij de behandeling van de klacht betrokken kan worden.
 - f. Klachtenfunctionaris: een medewerker van Argonaut Advies die het klachtenproces bewaakt en verantwoordelijk is de afhandeling van klachten.

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

Het staat klager tevens vrij om de klacht mondeling in te dienen.

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 één jaar 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 zal een klacht waartoe kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.
3. 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.
4. 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.



Hoofdstuk 3. Afhandelen van klacht

Artikel 7. Behandeling klacht

1. Binnen één week na het indienen van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht naar klager gestuurd.
2. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen en voorgelegd aan beklaagde.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
4. 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.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Aan de klager en beklaagde wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.
6. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht, wordt de klachtencommissie voor advies bij de klacht betrokken.

Artikel 8. Bevindingen en conclusies

1. De klachtenfunctionaris 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 beklaagde wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.

Artikel 9. Afhandelingstermijn

1. Argonaut Advies handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Argonaut Advies kan de afhandeling met een termijn van vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 10. Verantwoordingsinformatie

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke en mondeling klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 11. Onvoorziene situaties

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

Argonaut Advies, Utrecht, 11 november 2024