

# Klachtenreglement

## Expertise Instituut BV

### Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Expertise Instituut en/of andere Expertise Instituut bedrijven - hierna allen te noemen Expertise Instituut - of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Expertise Instituut werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Expertise Instituut hebben verricht. Expertise Instituut kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van Expertise Instituut duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van Expertise Instituut neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is.

Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, aan de hand van eisen met betrekking tot (Europese) aanbestedingen die door Expertise Instituut zijn aangeleverd, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

- 1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.
- 1.2 Persoonsgegevens  
Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.3 Verwerking van persoonsgegevens  
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van de Expertise Instituut.
- 1.4 Klacht  
Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Expertise Instituut of één van haar medewerkers.
- 1.5 Klager  
Degene die een klacht indient.
- 1.6 Medewerker  
Alle personen, werkzaam in de organisatie van Expertise Instituut, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.7 Cliënt  
Een natuurlijke persoon waarvoor Expertise Instituut van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.
- 1.8 Opdrachtgever  
Een natuurlijke of rechtspersoon die aan Expertise Instituut een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
- 1.9 Directie  
De directie van Expertise Instituut is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Expertise Instituut.
- 1.10 Derden  
Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van Expertise Instituut.

- 1.11 Hoofdkantoor  
De locatie waar de directie zetelt.
- 1.12 Adviescommissie  
Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

## **Artikel 2. Omschrijving van een klacht**

- 2.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van Expertise Instituut of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Expertise Instituut werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Expertise Instituut hebben verricht.
- 2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- 2.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
- ⊖ Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door Expertise Instituut is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep;
  - ⊖ Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
  - ⊖ Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

## **Artikel 3. Het indienen van een klacht**

- 3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord “klacht” voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van Expertise Instituut die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.

Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een Expertise Instituut medewerker.

- 3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:
- ⊖ De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
  - ⊖ De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
  - ⊖ De klager dient aan te geven op welk Expertise Instituut kantoor en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
  - ⊖ De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
  - ⊖ De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.
- 3.3 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Expertise Instituut.
- 3.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
- 3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de

## **Klachtenreglement Expertise Instituut BV (versie juni 2019)**

gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.

- 3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij de betreffende vestiging van Expertise Instituut en te zijn gericht aan het management.
- 3.8 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.
- 3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.
- 3.10 De Expertise Instituut medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of Expertise Instituut als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

### **Artikel 4. De ontvangstbevestiging**

- 4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
- 4.2 De ontvangstbevestiging bevat:
  - 0 Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - 0 Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - 0 Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
  - 0 De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
  - 0 Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

### **Artikel 5. De beantwoording van de klacht**

- 5.1 De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- 5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.
- 5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.
- 5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- 5.5 De beslissing op de klacht bevat:
  - 0 Een weergave van de klacht;
  - 0 Een weergave van de feiten zoals Expertise Instituut deze ziet;
  - 0 Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
  - 0 Een oordeel over de klacht;
  - 0 Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de

bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

- 5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Expertise Instituut.

#### **Artikel 6. De behandeling van een klacht**

- 6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.
- ⓪ Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een vestiging, dan wordt de klacht behandeld door de directie van Expertise Instituut;
  - ⓪ Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van het hoofdkantoor, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
  - ⓪ Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen;
- 6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere Expertise Instituut medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Expertise Instituut en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor Expertise Instituut werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

#### **Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.**

- 7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- 7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- 7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 7.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
- 7.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.
- 7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

#### **Artikel 8. Slotbepalingen**

- 8.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
- 8.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.
- 8.3 Het reglement is per 1 augustus 2016 in werking getreden. Het reglement is bij Expertise Instituut in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen. Een verkorte versie wordt online gepubliceerd op <https://expertise-instituut.nl>

### **Artikelsgewijze toelichting op het klachtenreglement**

Hier wordt per artikel een toelichting op het klachtenreglement gegeven. Expertise Instituut streeft ernaar dat alles uit het klachtenreglement duidelijk en begrijpbaar is.

#### **Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen**

Begonnen wordt met een aantal algemene onderwerpen. Zo wordt uitgelegd waarom Expertise Instituut een klachtenreglement heeft gemaakt en hoe de ontwikkeling van het klachtenreglement tot stand is gekomen.

Het klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij Expertise Instituut worden ingediend. Dit laat onverlet dat sommige medewerkers van Expertise Instituut gehouden zijn aan een beroepscode. Deze beroepscodes hebben soms eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement dus niet op van toepassing.

Tevens worden een aantal begrippen uitgelegd die veel in het klachtenreglement voorkomen.

#### **Artikel 2. Omschrijving van de klacht**

In dit artikel wordt aangegeven wat door Expertise Instituut onder een klacht wordt verstaan. Hierbij wordt een zeer ruim begrip gebruikt, zodat heel veel uitingen van onvrede hieronder vallen. Die onvrede moet wel te maken hebben met een medewerker van Expertise Instituut of iemand die voor Expertise Instituut werkt.

Een uiting van onvrede kan eerst worden behandeld door daarover in gesprek te gaan. Blijft u ontevreden dan kunt u altijd een klacht indienen.

In lid 3 worden een aantal uitzonderingen gemaakt op het begrip klacht. Niet als klacht wordt gezien:

- ⓪ Wanneer u het niet eens bent met de inhoud van een advies zoals die door een medewerker van Expertise Instituut is gemaakt en naar de opdrachtgever wordt verstuurd.  
Bent u het niet eens met de inhoud van een advies dan kunt u geen klacht indienen. U kunt echter wel op een andere manier uw klacht kwijt. U kunt namelijk “bezwaar aantekenen”. Wanneer uw klacht betrekking heeft op een wet. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want Expertise Instituut moet de wet volgen;
- ⓪ Wanneer uw klacht betrekking heeft op bindende beleidsregels en voorschriften. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want Expertise Instituut dient in dat geval die beleidsregels en voorschriften te volgen.

#### **Artikel 3. Het indienen van een klacht**

Begonnen wordt met aan te geven dat het begrip “klacht” ruim wordt uitgelegd door Expertise Instituut. Zelfs wanneer u niet het woordje “klacht” in de brief hebt gezet, maar uit de brief wel blijkt dat u ontevreden bent, kan de brief als klacht worden gezien. Ook wanneer u heeft gezegd dat u ontevreden bent, kan dit als een klacht worden gezien. In dat geval zal de medewerker van Expertise Instituut aan u vragen om de klacht op papier te zetten.

In lid 2 wordt aangegeven waar de brief met uw klacht sowieso aan dient te voldoen:

- ⓪ U dient uw naam en uw woonadres in de brief te vermelden. Dit stelt Expertise Instituut in de gelegenheid een brief met een antwoord aan u te sturen;
- ⓪ U dient aan te geven op welke datum u de brief hebt geschreven;
- ⓪ U dient in de brief aan te geven tegen welke medewerker van Expertise Instituut de klacht is gericht.
- ⓪ Tevens dient u in de brief aan te geven naar welke vestiging van Expertise Instituut u de brief verzendt. In de regel zal dit de vestiging van Expertise Instituut zijn waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad;
- ⓪ U dient in de brief aan te geven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Het “wanneer” geeft u aan door een datum of een periode te noemen;
- ⓪ U dient in de brief aan te geven wat zich ongeveer tussen u en de medewerker van Expertise Instituut

## **Klachtenreglement Expertise Instituut BV (versie juni 2019)**

heeft afgespeeld waardoor u nu een brief met een klacht schrijft.

Niet alleen cliënten van Expertise Instituut, maar ook andere personen kunnen een klacht bij Expertise Instituut indienen. Deze personen dienen daar wel een belang bij te hebben en dienen dit ook aan te kunnen tonen. Heeft een persoon te weinig belang dan hoeft de klacht niet door Expertise Instituut te worden behandeld.

Expertise Instituut hoeft een klacht ook niet in behandeling te nemen wanneer de naam en woonadres niet op de brief met de klacht zijn vermeld.

U mag altijd een klacht indienen. De klacht hoeft echter niet door Expertise Instituut te worden behandeld wanneer de situatie, waar u over klaagt, al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

In lid 7 wordt aangegeven waar u uw brief naar toe dient te sturen. Dit is altijd een Expertise Instituut vestiging. Meestal is dat de vestiging van Expertise Instituut waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad. Wanneer u een cliënt bent van Expertise Instituut dan heeft u hoogstwaarschijnlijk brieven of iets dergelijks van Expertise Instituut ontvangen. Op dit briefpapier staat het adres van de vestiging van Expertise Instituut. Bent u geen cliënt van Expertise Instituut of heeft u geen adres van Expertise Instituut bij de hand, dan staat het adres op Internet (<https://expertise-instituut.nl>). U dient in de brief aan te geven dat de brief is bedoeld voor "het management".

Wanneer u per ongeluk toch de brief met de klacht naar de verkeerde vestiging of medewerker van Expertise Instituut verstuurt, dan zorgt Expertise Instituut ervoor dat de brief toch bij de juiste vestiging en de juiste medewerker terechtkomt.

U mag de hulp van iemand anders inschakelen bij het indienen van uw klacht. Expertise Instituut kan dan wel vragen om een schriftelijke verklaring waarin staat dat u wenst dat die andere persoon u helpt. In deze schriftelijke verklaring dient de naam te staan van de persoon die u helpt en u dient uw handtekening op de verklaring te zetten. Ook Expertise Instituut mag de hulp inschakelen van iemand die niet werkzaam is bij Expertise Instituut.

### **Artikel 4. De ontvangstbevestiging**

Wanneer u een brief met een klacht heeft ingediend dan ontvangt u daarvan binnen enkele dagen van Expertise Instituut een bericht, de zogenaamde ontvangstbevestiging. In dit bericht staat in ieder geval dat wij uw brief met de klacht hebben ontvangen.

In lid 2 staat wat er allemaal in de ontvangstbevestiging staat:

- 0 Er wordt aangegeven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waartegen u een klacht heeft ingediend. Het "wanneer" wordt aangegeven met een datum of een periode;
- 0 Er staat kort vermeld tegen welke situatie u een klacht heeft ingediend;
- 0 Er wordt aangegeven wanneer Expertise Instituut uw klacht heeft afgehandeld en wanneer u daar schriftelijk bericht van krijgt;
- 0 Er wordt aangegeven, mocht u in de tussentijd nog vragen of opmerkingen hebben, naar wie u kunt bellen;
- 0 Ook wordt aangegeven hoe de behandeling van de klacht ongeveer verder zal verlopen, bijvoorbeeld of de klacht bij de juiste vestiging is aangekomen en welke medewerker van Expertise Instituut de klacht verder afhandelt.

### **Artikel 5. De beantwoording van de klacht**

De klacht wordt binnen zes weken door Expertise Instituut behandeld, nadat de klacht is ingediend bij Expertise Instituut. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Expertise Instituut. In deze brief wordt ook aangegeven waarom de klacht niet door Expertise Instituut wordt behandeld.

## **Klachtenreglement Expertise Instituut BV (versie juni 2019)**

Het kan voorkomen dat het Expertise Instituut niet lukt om de in de ontvangstbevestiging aangegeven termijn, waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld, te halen. In dat geval ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van Expertise Instituut. In deze brief wordt aangegeven binnen welke termijn uw klacht nu wel wordt afgehandeld. Ook wordt in de brief aangegeven waarom het Expertise Instituut niet is gelukt om uw klacht binnen de eerste termijn te behandelen.

Indien Expertise Instituut uw klacht heeft behandeld ontvangt u een brief van Expertise Instituut waarin de beslissing op uw klacht wordt vermeld.

In het vijfde lid wordt aangegeven wat er allemaal in die brief van Expertise Instituut staat:

- 0 Uw klacht wordt kort beschreven;
- 0 Expertise Instituut geeft van haar kant aan hoe zij over de klacht denkt;
- 0 Expertise Instituut geeft aan of men het met de klacht eens is en zal dit ook in de brief uitleggen;
- 0 Wanneer Expertise Instituut zich kan vinden in uw klacht dan zal de term “gegrond” in de brief worden vermeld. Kan Expertise Instituut zich niet vinden in uw klacht, dan wordt de term “ongegrond” in de brief vermeld.
- 0 Wanneer Expertise Instituut door uw klacht nog verdere maatregelen neemt dan zal dit eveneens in de brief worden aangegeven.

Indien Expertise Instituut zich niet kan vinden in uw klacht en er dus de term “ongegrond” in de brief staat aangegeven, dan zal Expertise Instituut u er in die brief ook op wijzen dat u met uw klacht naar de opdrachtgever van Expertise Instituut kan gaan.

### **Artikel 6. De behandeling van een klacht**

Alle klachten worden door de directie van Expertise Instituut afgehandeld.

Alle medewerkers van Expertise Instituut hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht staat in de arbeidsovereenkomst tussen Expertise Instituut en haar medewerkers. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor medewerkers die niet bij Expertise Instituut in dienst zijn, maar wel werkzaamheden voor Expertise Instituut uitvoeren. Bij de afhandeling van uw klacht moet wel rekening worden gehouden met deze geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager**

Wanneer u een klacht heeft ingediend dan kunt u aan Expertise Instituut vragen om de stukken in te zien die met die klacht te maken hebben. Tevens kunt u bij Expertise Instituut een verzoek indienen om uw klacht nader toe te lichten.

Ook kan Expertise Instituut u verzoeken uw klacht nader toe te lichten. Expertise Instituut zal u altijd vragen uw klacht nader toe te lichten, indien Expertise Instituut en u heel verschillend denken over de klacht.

Indien Expertise Instituut u verzoekt uw klacht nogmaals nader toe te lichten, dan zal Expertise Instituut die uitleg op papier zetten. U krijgt dit verslag op papier toegestuurd. Ook de medewerker van Expertise Instituut waartegen uw klacht is gericht ontvangt dit verslag.

Indien uw klacht is gericht tegen een medewerker van Expertise Instituut mag ook deze persoon een

toelichting geven. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt door Expertise Instituut. Dit verslag wordt zowel naar u als naar de betreffende medewerker van Expertise Instituut verstuurd.

### **Artikel 8. Slotbepalingen**

**Klachtenreglement Expertise Instituut BV  
(versie juni 2019)**

In deze bepaling komen een aantal afsluitende onderwerpen aan de orde.

In lid 1 wordt aangegeven dat het klachtenreglement in principe blijft bestaan en u er dus altijd een beroep op kunt doen. Het klachtenreglement kan wel worden aangepast. Dit moet goedgekeurd worden door de directie van Expertise Instituut.

Het laatste lid geeft aan per wanneer het klachtenreglement in werking is getreden. Dit is per augustus 2016.

Verder wordt aangegeven dat u het klachtenreglement kunt inzien op iedere locatie van Expertise Instituut en op het hoofdkantoor van Expertise Instituut te Apeldoorn. Indien u dat wenst, kunt u het klachtenreglement ook meenemen of van de website downloaden. De gegevens en reglementen, welke op de website van Expertise Instituut staan vermeld zijn van de meest recente datum.

**Directie Expertise Instituut – Juni 2019.**