

Klachtenregeling

10 november 2023

Doelstelling

Deze regeling beschrijft op welke wijze officiële klachten over het werk of de medewerkers van Twente Milieu ingediend kunnen worden en de afhandeling hiervan. De doelstelling van de onderhavige procedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht.

Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op klachten van inwoners ten aanzien van alle werknemers met een arbeidsovereenkomst of personen die anderszins werkzaamheden verrichten in opdracht van Twente Milieu N.V. (onze medewerkers), of vanwege een gedraging van Twente Milieu als rechtspersoon zelf (ons werk).

1. Definities

- a. Behandelaar: algemeen directeur van Twente Milieu N.V.;
- b. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde een werknemer, de directie van Twente Milieu NV (als het over ons werk gaat) of een persoon die anderszins deel uitmaakt van Twente Milieu N.V.;
- c. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de beklagde;
- d. Klachtencoördinator: een door de directie benoemde functionaris die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling hiervan.;
- e. Klager: degene die een klacht indient.

2. Indienen van een klacht

2.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencoördinator per e-mail of per post naar:

Twente Milieu NV
T.a.v. Klachtencoördinator
Postbus 221
7500 AE Enschede

Een klacht kan tevens telefonisch worden ingediend via 0900 8520 111, waarna de klachtencoördinator de klacht schriftelijk verwoordt ten behoeve van verdere behandeling.

2.2 Klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator.

2.3 De klachtencoördinator wordt geacht de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging te sturen.

3 Behandeling van de klacht

3.1 Na registratie stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.

3.2 De behandelaar informeert de beklagde over de indiening van de klacht.

3.3 Indien de behandelaar persoonlijk betrokken is bij de ingediende klacht ziet hij van inhoudelijke behandeling af en verzoekt een lid van het directieteam de klacht verder inhoudelijk te behandelen.

3.4 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle van belang zijnde stukken, indien nodig met toestemming van de klager.

3.5 De behandelaar stelt voor zover dit redelijkerwijze kan bijdragen aan de afwikkeling van de klacht, zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de beklagde zal oproepen om gehoord te worden.

3.6 Het horen van de klager en de beklagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachtencoördinator stelt hiervan

een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de beklaagde zal worden verstrekt.

3.7 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

3.8 Zowel de klager als de beklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage van alle stukken die naar mening en inzicht van de behandelaar relevant zijn voor de behandeling van de klacht en zover dit met inachtneming van de gelende wet- en/of regelgeving omtrent privacy is toegestaan.

Artikel 4 - Afhandeling van de klacht

4.1 De behandelaar wordt geacht de klacht binnen 6 weken na de indiening ervan te hebben afgehandeld, door aan zowel de klager als de beklaagde een schriftelijke reactie toe te zenden. Indien artikel 3.7 van toepassing is, wordt de duur van 6 weken verlengd met de duur dat de behandelaar in afwachting is van een reactie van de ingeschakelde deskundige..

4.2 Indien afhandeling niet plaatsvindt binnen de genoemde termijnen kan de behandelaar de afhandeling met 4 weken verdagen. Hiervan wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.

4.3 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen.

- a. de omschrijving van de klacht;
- b. de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
- c. het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht.
- d. indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om:
 - de gevolgen van het handelen of nalaten van de beklaagde jegens klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of
 - zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 5 - Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in deze klachtenregeling, hebben zowel klager als beklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk beklaagde.

Artikel 6 - Geen behandeling klacht; beëindiging klachtbehandeling

6.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Reeds meer dan 1 jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een beklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
- b. Deze door klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- c. Het handelen of nalaten van een beklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de beklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- e. De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.
- f. De klacht reeds eerder is ingediend en afgehandeld met inachtneming van deze regeling.

6.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, wordt de klachtencoördinator geacht de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis te stellen.

6.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 6.1, eindigt de klachtenprocedure door verzending van de schriftelijke reactie op de klacht, zoals bedoeld in artikel 4, aan klager en beklaagde.

Artikel 7 - Mogelijkheid tot beroep

Indien na afhandeling van de klacht de klager het niet eens is met de beslissing, kan de klager in beroep gaan bij de Nationale ombudsman. Twente Milieu N.V. is aangesloten bij de Overijsselse ombudsman. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling door Twente Milieu N.V., kan hij/zij de Nationale ombudsman verzoeken om een onderzoek in te stellen. De ombudscommissie kan aan Twente Milieu N.V. aanbevelingen doen tot het nemen van maatregelen. Na het oordeel van de Nationale Ombudscommissie bepaalt Twente Milieu N.V. zelf wat zij met het oordeel (de uitspraak) van de ombudscommissie doet.

Artikel 8 - Privacy

Persoonlijke gegevens over de klager en de beklaagde zullen door Twente Milieu N.V. zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde.

Slotbepaling

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling 2023'.
2. De regeling trad in werking met ingang van 1 mei 2019 en is (op detailniveau) geactualiseerd in november 2023. Twente Milieu heeft het recht de klachtenregeling eenzijdig te wijzigen waarna een nieuwe klachtenregeling geldt.