

KLACHTENREGLEMENT

GJALTEMA
GOED OP DE HOOGTE

Versie	1.0.
Proceseigenaar	P. Gjaltema
Documenteigenaar	E. Bremer
Vaststellingsdatum	22-01-2025
Portefeuille	Kwaliteitsbeleid

KLACHTENREGLEMENT GJALTEMA

ARTIKEL 1: DOEL EN TOEPASSINGSGBIED

1.1 Dit klachtenreglement heeft als doel om op een transparante en effectieve manier klachten van klanten, medewerkers, of andere belanghebbenden te behandelen.

1.2 Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de diensten, producten, of het functioneren van Gjaltema.

ARTIKEL 2: DEFINITIES

2.1 Een klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een product, dienst, gedraging of beslissing van Gjaltema of van een medewerker van Gjaltema.

2.2 Klager: De persoon of organisatie die de klacht indient.

ARTIKEL 3: INDIENEN VAN EEN KLACHT

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het daarvoor bestemde klachtenformulier, op de website (voor externen), of via Synergy of FleetsOnline (voor internen).

3.2 De klacht dient binnen een redelijke termijn na de gebeurtenis te worden ingediend, uiterlijk binnen drie maanden.

3.3 De klacht moet duidelijk omschreven zijn en bij voorkeur voorzien zijn van relevante documentatie.

ARTIKEL 4: ONTVANGSTBEVESTIGING

4.1 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.

4.2 In de ontvangstbevestiging staat vermeld wanneer de klacht in behandeling wordt genomen en de verwachte termijn voor een inhoudelijke reactie.

ARTIKEL 5: BEHANDELING VAN DE KLACHT

5.1 De klacht wordt behandeld door een klachtenfunctionaris die niet direct betrokken is bij de zaak waarop de klacht betrekking heeft.

5.2 De klachtenfunctionaris voert een grondig onderzoek uit en kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klager of andere betrokkenen.

5.3 Indien mogelijk wordt de klacht in overleg met de klager opgelost.

ARTIKEL 6: BESLISSING

6.1 Binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met daarin de bevindingen en, indien van toepassing, de te nemen maatregelen.

6.2 Als de behandeling van de klacht meer tijd vergt, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht met een toelichting op de vertraging en een nieuwe termijn.

ARTIKEL 7: BEROEP

7.1 Indien de klager het niet eens is met de uitkomst, kan binnen vier weken na ontvangst van de beslissing schriftelijk beroep worden aangetekend.

7.2 Het beroep wordt behandeld door een onafhankelijke beroepscommissie, die binnen zes weken na ontvangst van het beroep een beslissing neemt. Deze beslissing is bindend.

ARTIKEL 8: VERTROUWELIJKHEID EN REGISTRATIE

8.1 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

8.2 Gjaltema registreert alle ingediende klachten en de uitkomsten daarvan, om herhaling te voorkomen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

ARTIKEL 9: SLOTBEPALINGEN

9.1 Dit reglement kan door Gjaltema te allen tijde worden gewijzigd.

9.2 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Gjaltema.