

Klachtenreglement Ypsum

In het kader van de opdrachten die Ypsum uitvoert, houdt Ypsum zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Ypsum of van derden die in opdracht van Ypsum werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Ypsum verrichten.

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie van Ypsum. Een klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van Ypsum, op basis waarvan de directie van Ypsum kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klacht ten behoeve van de verdere afhandeling.
2. Voor het indienen van een klacht wordt een korte omschrijving van de klacht gevraagd en op wie de klacht betrekking heeft.

Behandeling van de klacht

1. Klachten worden behandeld door de directie van Ypsum of een medewerker van Ypsum waarop de klacht geen betrekking heeft.

Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Deze schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:
 - de datum van ontvangst van de klacht;
 - een korte omschrijving van de klacht;
 - de mededeling dat binnen een termijn van vier weken wordt gecommuniceerd aan de indiener van de klacht over het wel of niet in behandeling nemen van de klacht;
 - de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
 - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
 - de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden.

Afhandeling van de klacht

1. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van *hoor- en wederhoor* worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
2. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van zes weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.

3. De klacht wordt afgehandeld door het directielid van Ypsum die niet betrokken is (geweest) bij de indiener van de klacht. De indiener van de klacht zal schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Ypsum en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
4. Ypsum zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.

Geschillen

1. Indien de situatie zich voordoet dat de indiener van de klacht en de directie van Ypsum niet onderling tot een oplossing kunnen komen, dan kan de indiener van de klacht zich wenden tot de geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).

Amersfoort, 18 augustus 2015 (vervangt de versie van 6 september 2013)