

Klachtenregeling Cortex B.V.

Het doel:

Het doel van de klachtenregeling Cortex B.V. is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van gepaste maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 1: Definities

1. De organisatie:
Cortex B.V.
2. De klager:
Hij/zij of de organisatie die een klacht aanhangig heeft gemaakt.
3. De beklaagde:
De persoon of afdeling binnen Cortex B.V.
4. Een gedraging:
Het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.
5. Een klaagschrift:
Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde.
6. De klachtencommissie:
De commissie welke bevoegd is het klaagschrift in behandeling te nemen.
7. Een beroepsschrift:
Een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directielid, het uitblijven van een beslissing van een directielid of de gedragingen van een directielid.

Artikel 2: Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure is van toepassing op de behandeling van klachten of gedragingen van directie en medewerkers van Cortex B.V.

Artikel 3: Wijze van indiening

1. Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij een van de directieleden van Cortex B.V. De schriftelijke klacht dient aangetekend te worden verzonden aan het kantooradres van en op naam gesteld aan een van de directieleden van Cortex B.V.
2. Een klaagschrift dient voorzien te zijn van de handtekening klager en bevat tenminste de navolgende gegevens:
 - Naam en (werk)adres van klager;
 - Datum ondertekening;
 - De omschrijving van de gedragingen waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde voorwaarden stelt de directie van Cortex B.V. de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit de omissie binnen 14 dagen te herstellen.
4. Indien klager niet binnen de 14 dagen de omissie genoemd in 3.3 niet herstelt, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.



Artikel 4: Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt vier weken vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5: Ontvangstbevestiging

De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst aan klager.

Artikel 6: Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directie van Cortex B.V. onderzoekt de klacht en nodigt klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. De directie hoort de klager en kan zo nodig informatie bij derden inwinnen.

Artikel 7: Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen genoemd onder artikel 3 van deze klachtenprocedure wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 8: Beslissing

De directie beslist schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Indien klager zich niet kan vinden in de beslissing die door de directie van Cortex is genomen, kan klager een beroepschrift indienen.

Artikel 9: Beroepschrift

Binnen vier weken na ontvangst van de beslissing (zie artikel 8) kan een beroepschrift worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie¹.

Artikel 10: wijze van indienen beroepschrift

- 1 Een klager kan een beroepschrift schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Cortex B.V.
Het beroepschrift dient aangetekend (t.a.v. de klachtencommissie) te worden verzonden aan het kantooradres van Cortex B.V.
- 2 Een beroepschrift dient voorzien te zijn van de handtekening klager en bevat tenminste de navolgende gegevens:
 - Naam en (werk)adres van klager;
 - Datum ondertekening;
 - De omschrijving van de gedragingen waartegen bezwaar gemaakt wordt,
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
- 3 Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde voorwaarden stelt de klachtencommissie van Cortex B.V. de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit de omissie binnen twee weken te herstellen.
- 4 Indien klager niet binnen twee weken na de omissie genoemd in 3.3 niet herstelt, wordt het beroepschrift niet meer in behandeling genomen.

¹ Zie einde document voor samenstelling klachtencommissie



Artikel 11: Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 12: Wijze van behandelen

1. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1 – lid 7, dan verklaart de klachtencommissie het beroepschrift niet ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en beklaagde uitgenodigd voor een hoorzitting op een dan nader te bepalen locatie.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 13: Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen vier weken na ontvangst van een beroepschrift een beslissing en zal deze beslissing dan schriftelijk aan klager mededelen.

Samenstelling klachtencommissie, zie volgende pagina.



Samenstelling klachtencommissie:

Directieleden:

- De heer E. Muller
- De heer R.D. Ouwens

Leden:

- De heer J. Ellens (Security)
- De heer E. van Ewijk (Rijtrainingen)
- De heer G.A. Smolenaars (Vertrouwenspersoon)

Indien de klachtencommissie haar taak moet uitoefenen zal de samenstelling als volgt zijn:

- Te allen tijde heeft één van de twee directieleden zitting in de commissie.
- Betreft het klachten m.b.t. persoonlijke veiligheid, Securityconsultancy, crisismanagement of fraude & integriteit dan neemt de heer J. Ellens zitting in de commissie.
- Betreft het klachten m.b.t. specialistische rijopleidingen dan neemt de heer E. van Ewijk zitting in de commissie.
- In alle gevallen neemt de heer G.A. Smolenaars -in zijn functie als vertrouwenspersoon- plaats in de commissie.

