



Klachtenprocedure

22 september 2022- Versie 2

Laatste evaluatie van de procedure: 05-10-2022



Inhoud

Inleiding.....	3
Artikel 1: Begripsbepalingen	4
Artikel 2: Toepassingsbereik van deze procedure	4
Artikel 3: Klachtenprocedure	4
Artikel 4: Klachtenbehandeling	5
Artikel 5: Intrekken van de Klacht	6
Artikel 6: Oordeel van de Klachtenfunctionaris	6
Artikel 7: Evaluatie	7
Artikel 8: Kosten	7
Artikel 9: Vertrouwelijkheid en Privacy.....	7
Artikel 10: Overige bepalingen.....	8
Bijlage 1: Klachtenregistratieformulier	9
Bijlage 2: Evaluatieformulier	10

Inleiding

Deze klachtenprocedure van Ataro B.V. is opgesteld met als doel :

1. Het recht doen aan de klant door het adequaat en vertrouwelijk behandelen van een klacht.
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Ataro B.V.

Deze klachtenprocedure is te vinden op www.atarobv.nl en is vastgesteld op 5 oktober 2022 door het bevoegd gezag van Ataro B.V.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- 1.1. **Aangeklaagde:** Degene tegen wie een klacht is ingediend.
- 1.2. **Ataro B.V.:** Ataro is het sport- en facilitairbedrijf voor de regio “De Liemers” en beheren, onderhouden en exploiteren maatschappelijk vastgoed voor verschillende gemeenten.
- 1.3. **Klacht:** een uiting van ontevredenheid over een handeling en/of nalaten van een van de medewerkers van Ataro B.V of gebreken in de dienstverlening of accommodaties van Ataro B.V die vooraf niet naar tevredenheid van de Aanklager is opgelost door Ataro B.V.
- 1.4. **Klachtenfunctionaris:** De persoon, niet zijnde de Aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen Ataro B.V. is dit de teamleider.
- 1.5. **Klager:** Een ieder die een klacht heeft ingediend.
- 1.6. **MT:** het Management team van Ataro B.V. bestaande uit de Directeur-bestuurder, Manager zwembad en de Adjunct-directeur.

Artikel 2: Toepassingsbereik van deze procedure

- 2.1. Deze procedure is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:
 - a. Besluiten die door de gemeente Zevenaar zijn genomen;
 - b. De contractuele relatie tussen Klager en Ataro B.V.;
 - c. Het voeren van gerechtelijke procedures.
- 2.2. Ataro B.V. is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. Het belang van de Klager dan wel het gewicht van de Klacht onvoldoende is.

Artikel 3: Klachtenprocedure

Indiening van de Klacht

- 3.1. Een Klacht kan schriftelijk worden ingediend door het klachtenregistratieformulier in te vullen en te mailen naar info@atarobv.nl

- 3.2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht, bevestigt de ontvangst van de Klacht aan de Klager, en neemt de Klacht in behandeling.
- 3.3. Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de Klacht:

- 3.4. De Klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de Klager;
 - b. Het telefoonnummer of e-mailadres waarop de Klager te bereiken is.
 - c. De datum waarop de Klacht wordt ingediend;
 - d. Een omschrijving van de Klacht, inclusief datum en tijdstip van eventueel voorval;

In behandeling nemen van de Klacht

- 3.5. Ataro B.V. neemt een Klacht die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden niet in behandeling.

Artikel 4: Klachtenbehandeling

Behandeling

- 4.1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 4.2. Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.
- 4.3. De Klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klachtenfunctionaris en de Klager en deze trachten samen tot een oplossing te komen.
- 4.4. Wanneer de Klachtenfunctionaris en Klager gezamenlijk tot een oplossing komen, wordt Klager gevraagd of hij nog een schriftelijke afhandeling van de klacht wenst. Indien dit het geval is, draagt de Klachtenfunctionaris hier zorg voor. Wanneer geen behoefte meer bestaat aan schriftelijke afhandeling dan wordt de Klacht geregistreerd als afgehandeld.

Hoor en wederhoor

- 4.5. Wanneer de Klacht betrekking heeft op het handelen van Aangeklaagde, kunnen de Klager en Aangeklaagde worden gehoord volgens hoor en wederhoor.
- 4.6. Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van Ataro B.V. die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.

Termijnen

- 4.7. De Klachtenfunctionaris doet binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de Klacht, aan de Klager schriftelijk mededeling over zijn/haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.

Artikel 5: Intrekken van de Klacht

- 5.1. De Klager kan te allen tijde de Klacht intrekken.

Artikel 6: Oordeel van de Klachtenfunctionaris

- 6.1. Op basis van de behandeling van de Klacht komt de Klachtenfunctionaris tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan indien nodig maatregelen.
- 6.2. Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt schriftelijk opgesteld en per e-mail verzonden naar de Klager en omvat bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.

Artikel 7: Evaluatie

Per Klacht

- 7.1. Na elk ingediende en afgehandelde Klacht wordt er een klachtenevaluatieformulier ingevuld door de Klachtenfunctionaris.
- 7.2. Tijdens overleg vindt er aan de hand van het klachtenevaluatieformulier een terugkoppeling van de afgehandelde Klacht plaats.

Klachtenprocedure

- 7.3. Twee keer per jaar vindt er een evaluatie van de Klachtenprocedure plaats per team. Daarin wordt besproken hoeveel klachten er zijn geweest en hoe de afhandeling daarvan is geweest aan de hand van de klachtenevaluatieformulieren. Daaropvolgend worden, indien nodig, acties ondernomen om de klachtenprocedure te optimaliseren.
- 7.4. De evaluaties van de klachtenprocedure worden twee keer per jaar gerapporteerd aan het MT van Ataro B.V.

Artikel 8: Kosten

- 8.1. De Klager die ter behandeling van de Klacht kosten maakt – waaronder ook begrepen honoraria, reis- en verblijfskosten van juridische raadspersonen deskundigen en getuigen – neemt deze voor eigen rekening.
- 8.2. Indien, in een Klacht een schade wordt geclaimd of hieruit een schadeclaim kan voortkomen, dient deze Klacht, door de Klachtenfunctionaris aan het MT te worden overhandigd.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid en Privacy

- 9.1. Een ieder die bij de behandeling van de Klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.

- 9.2. De in de Klacht vermelde Klager en/of medewerkers wordt/worden in de gelegenheid gesteld het klachtenregistratieformulier en het evaluatieregistratieformulier die betrekking hebben op de Klacht in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.
- 9.3. Ataro B.V. respecteert de privacy van de Klager, in het bijzonder de rechten met betrekking tot de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Op deze Klachtenprocedure is de Privacyverklaring van Ataro B.V. van toepassing. Deze is te vinden op de website: [Privacybeleid](#).

Artikel 10: Overige bepalingen

- 10.1. Een klacht kan niet meerdere keren door dezelfde Aanklager ingediend worden wanneer deze al in behandeling is genomen en afgehandeld is.
- 10.2. De klachtenprocedure geeft de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals de rechter.
- 10.3. Deze klachtenprocedure is in werking getreden met ingang van 18 juli 2022.

Bijlage 1: Klachtenregistratieformulier

Klachtenregistratieformulier Ataro B.V.

Datum van de klacht _____
Voornaam _____
Achternaam _____
Straatnaam en huisnummer _____
Postcode en woonplaats _____
Telefoon _____
E-mail _____

De klacht heeft betrekking op:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ Onderhoud | ☐ Personeel |
| ☐ Hygiëne | ☐ Bereikbaarheid |
| ☐ Veiligheid | ☐ Dienstverlening |
| ☐ Accommodatie | ☐ Anders namelijk _____ |

Omschrijving van de klacht:

Datum	Handtekening klant

Volgnummer klacht
In te vullen door Ataro B.V.

