

## 1. INLEIDING

crmLiNK is begin 2018 opgericht en richt zich op de vervulling van vacatures op het niveau raad van toezicht, raad van bestuur/directie, hoger management en seniorstaf. Onze dienstverlening bestrijkt zowel de (semi)publieke als de private sector. We hebben een uitgebreid netwerk dat bovendien zeer divers is. Onze kennis van de verschillende sectoren, ons netwerk en onze werkwijze staan garant voor succesvolle benoemingen.

Het aanbod op educatief gebied (onze LiNK Opleidingen) bestaat uit enkele cursussen, trainingen en opleidingstrajecten, met name gericht op commissariaten en raden van toezicht: Governance Basics, Masterclass Verkenning, Update Courses en de Grand Course. Daarnaast verzorgen wij regelmatig maatwerk & incompany training en scholingstrajecten. Het services aanbod bestaat o.a. uit het begeleiden van raden bij hun zelfevaluaties, bieden boardroomadvies en executive coaching. Tot slot bieden wij onze diensten ook aan op de eilanden van voormalig Nederlandse Antillen en Suriname.

### *Klachtenreglement*

In de Algemene wet bestuursrecht, Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling komt naar voren dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Verder wordt in deze wet benadrukt dat tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan geen beroep kan worden ingesteld.

crmLiNK heeft binnen haar organisatie eveneens een klachtenreglement vastgesteld. In dit stuk wordt de klachtenprocedure uiteengezet evenals hoe de klachten worden behandeld.

## 2. Klachtenprocedure

**Deze procedure binnen crmLiNK bestaat uit twee fases namelijk:**

### 1) Informeel fase

Bij crmLiNK bieden we de mogelijkheid om na het indienen van een klacht eerst een informele fase in te bouwen. Dit is overigens de meest gebruikelijke manier van het behandelen van een klacht. De bedoeling van deze fase is om het probleem op te lossen ter voorkoming van en voordat de formele procedure in werking wordt gesteld. Binnen crmLiNK zal een functionaris worden aangewezen om te bemiddelen ten aanzien van de klacht/het conflict. Deze bemiddeling wordt gedaan via een gesprek met de klager, door een onafhankelijke functionaris, die niet betrokken is geweest bij de situatie waarin het conflict/de klacht is ontstaan. Deze aanpak kan een formele fase voorkomen. Wij zijn van mening dat het verstandig is om altijd eerst een dergelijk bemiddelingsgesprek aan te gaan voordat een formele klachtenprocedure wordt ingezet.

### 2) Formele fase

Zoals in de inleiding naar voren is gebracht heeft iedereen recht op het indienen van een klacht bij een bestuursorgaan. In de formele fase biedt crmLiNK eveneens deze mogelijkheid. De formele fase wordt gestart omdat de klager er in de informele fase niet met crmLiNK is uitgekomen.

Daartoe dient de klager een schriftelijke klacht in. De formele termijnen die in de Algemene wet bestuursrecht worden voorgeschreven voor het behandelen van klachten, starten vanaf het moment dat een klacht schriftelijk is ingediend.

De formele fase waarin een klacht bij crmLiNK wordt behandeld gebeurt door een externe klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon. Zoals eerder gezegd is het mogelijk om door middel van een zogenaamd klaagschrift een klacht in te dienen bij crmLiNK via deze externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van crmLiNK is mevrouw mr. dr. Monique Koopmann. Zij is raadsheer bij het gerechtshof te Amsterdam geweest. Op de laatste pagina van dit document treft u haar gegevens en hoe haar te benaderen. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Vanwege de overzichtelijke omvang van onze bedrijfsvoering achten we het niet noodzakelijk een klachtencommissie die uit meerdere personen bestaat in te richten.

### **Indienen van een klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend (dit kan via e-mail: [info@crmlink.nl](mailto:info@crmlink.nl)).
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. de gronden van het verzoek;
  - d. een omschrijving van de klacht.
  - e. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht;
  - f. een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen, en
  - g. een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden indien deze niet de verzoeker is.
3. De klager dient de klacht in bij de externe klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.
4. De klacht kan uiterlijk binnen 30 dagen na het voorval of gedraging worden ingediend.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het voorafgaande, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

De klachtenprocedure wordt door crmLiNK op de website gepubliceerd waar dit voor iedereen zichtbaar is. Men is op deze manier (wanneer dit nodig mocht zijn) op de hoogte van waar en op welke wijze haar/zijn klacht in te dienen.

crmLiNK hecht belang aan transparantie voor alle kandidaten, klanten, docenten, studenten, ambassadeurs en netwerkcontacten. Een voorbeeld hiervan is dat deelnemers bij elke bijeenkomst, opleiding en training een beoordelingsformulier kunnen invullen, waarop de zij hun eventueel ongenoegen of klachten kenbaar kunnen maken.

## **3. Behandeling van klachten**

Vooraf benadrukken wij dat de klacht ingediend bij crmLiNK zeer vertrouwelijk wordt behandeld. Het betreft dan een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren.

Na ontvangst van de klacht stuurt crmLiNK de klager binnen 1 week een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de klacht is ontvangen en nadere informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop, wie de klacht in behandeling neemt, contactpersoon en dergelijke). Hiermee wordt de bemiddeling (de informele fase) ingezet. Bij een succesvolle bemiddeling trekt de klager het bezwaar in en volgt geen formele fase.

Hierna volgen de stappen waarmee klachten bij crmLiNK (in de formele fase) worden afgehandeld wanneer de behandeling via bemiddeling niet succesvol is geweest.

- 1) Allereerst, zal de klachtenfunctionaris na ontvangst van een klacht binnen zeven dagen schriftelijk aan crmLiNK mededelen dat er een klacht is ingediend en dat ze de klacht in behandeling neemt.
- 2) Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 3) Alvorens de klachtenfunctionaris een uitspraak doet, zal zij zoveel mogelijk informatie proberen te ontvangen over de klacht en de situatie die heeft geleid tot het indienen van de klacht.
- 4) Indien nodig krijgen beide partijen een uitnodiging voor een hoorzitting. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klachtenfunctionaris ook crmLiNK vragen om verweerschrift in te dienen. Wanneer dit wordt ingediend, krijgt de klager hier een kopie van.
- 5) In de hoorzitting krijgen alle aanwezigen de gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Deze hoorzittingen zijn besloten en vertrouwelijk.
- 6) De termijn voor de beslissing over de klacht binnen crmLiNK is op vier weken na de hoorzitting vastgesteld. Deze beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan partijen medegedeeld. Het is ook mogelijk dat er eventueel naar aanleiding van deze beslissing maatregelen genomen worden en zo ja, wordt vastgelegd welke deze zijn. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; daarnaast wordt er een indicatie gegeven wanneer de klager uitsluitel mag verwachten.
- 7) De mededeling met de beslissing gaat vergezeld van het advies van de klachtenfunctionaris en het verslag van de hoorzitting.
- 8) Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtenfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan crmLiNK.
- 9) De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan crmLiNK over het aantal behandelde klachten, de aard van de klachten en de ter zake gegeven adviezen.
- 10) Vijf jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wordt het dossier vernietigd. De klachtenfunctionaris kan crmLiNK gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die haar bereiken daar aanleiding toe geven.

#### **4. Contactgegevens organisatie en klachtenfunctionaris**

crmLiNK  
Keizersgracht 590<sup>E</sup>  
1017 EN Amsterdam  
[info@crmlink.nl](mailto:info@crmlink.nl) / 020 6647721

Mr. dr. Monique Koopmann  
Charlie Parkerstraat 17  
1066 GV Amsterdam  
[moniquekoopmann@live.nl](mailto:moniquekoopmann@live.nl)