

KLACHTENREGLEMENT INCIDENT MANAGEMENT VRACHTAUTO'S 2010

Artikel 1 Klachten

1. Bij de -door het bestuur van de Stichting Incident Management Vrachtauto's ingestelde- Commissie van Toezicht kan geklaagd worden door personen, bedrijven of (overheids)instellingen die direct of indirect betrokken zijn bij incidentmanagement van vrachtauto's als bedoeld in de Beleidsregels incident management Rijkswaterstaat (Stcrt. 1999, 89, p.6 en zoals nadien gewijzigd of aangevuld).

2. Een klacht dient te gaan over een gedraging jegens de klager -bij de afhandeling van een incident dat niet meer dan één jaar vóór de datum van de klacht plaatsvond- van personen werkzaam bij of van bedrijven of (overheids)instellingen direct of indirect betrokken bij incidentmanagement van vrachtauto's.

3. Een klacht dient per brief of email, in het Nederlands gesteld, ingediend te worden bij Commissie van Toezicht (Postbus 3268, 3502 GG UTRECHT of dut-incidentmanagement@rws.nl) en bevat naam en het adres van de klager alsmede een omschrijving van de toedracht van het betreffende incident en van de klacht.

Artikel 2 Niet-ontvankelijkheid klager

Een klager is niet ontvankelijk indien:

- niet voldaan is aan de eisen vermeld in artikel 1;
- de klacht elders al in behandeling is genomen;
- de klacht (mede) onderwerp is van een rechterlijke procedure.

Artikel 3 Termijnen

1. De Commissie van Toezicht stuurt uiterlijk twee kalenderweken na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan de klager met al dan niet een verzoek om nadere informatie.

2. Indien de Commissie van Toezicht oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, deelt zij dat gemotiveerd mede aan de klager, uiterlijk vier weken na datum ontvangstbevestiging klacht.

3. Behoudens bijzondere omstandigheden brengt de Commissie van Toezicht haar oordeel over de gegrondheid van een klacht uiterlijk zestien weken na ontvangst van de klacht ter kennis aan degene over wiens gedraging geklaagd is en aan de klager.

Artikel 4. Onderzoek

1. De Commissie van Toezicht kan degene over wiens gedraging geklaagd is, vragen om een reactie en van klager en derden informatie inwinnen.

2. De Commissie van Toezicht kan de klager, degene over wiens gedraging geklaagd is, alsmede anderen die willen verklaren over de inhoud van de klacht, horen. Zij kunnen zich ieder daarbij door één persoon laten bijstaan. Van het op de hoorzitting verhandelde wordt een zakelijk verslag gemaakt.

Artikel 5. Beoordeling

1. De Commissie van Toezicht toetst de gedraging waarover geklaagd is aan de eisen gesteld in het kader van incidentmanagement vrachtauto's.

2. Indien de klacht ongegrond dan wel gegrond is, bericht de Commissie van Toezicht dit gemotiveerd schriftelijk aan degene over wiens gedraging geklaagd is; de klager ontvangt hiervan een afschrift.

3. De Commissie van Toezicht kan, indien zij de klacht gegrond oordeelt, degene over wiens gedraging geklaagd is aanbevelen diens handelwijze aan te passen en/of hem een waarschuwing geven, casu quo de opdrachtgever van degene over wiens gedraging geklaagd is, aanbevelen jegens hem passende maatregelen te nemen.

Artikel 6. Rapportage

De Commissie van Toezicht brengt uiterlijk 1 maart van het volgende jaar een overzicht ter kennis aan de Stichting Incident Management Vrachtauto's.

Dit overzicht behelst de aard van de in het voorgaande jaar ontvangen en behandelde klachten, de fase van behandeling per ultimo van het voorgaande jaar en de beslissingen die op de klachten zijn genomen.

Artikel 7. Beroep

1. Bij de door het bestuur van de Stichting Incident Management Vrachtauto's ingestelde Commissie van Beroep kan tegen het gegrond of ongegrond oordelen van een klacht, beroep ingesteld worden door de klager en door degene over wiens gedraging geklaagd is.

Het beroep met beroepsgronden dient binnen zes weken na kennisgeving van de betreffende beslissing schriftelijk ingediend te worden.

2. De Commissie van Beroep beoordeelt of de Commissie van Toezicht, gegeven de beroepsgronden en het dossier van de Commissie van Toezicht, redelijkerwijs tot de beslissing waarvan beroep heeft kunnen komen.

De Commissie van Beroep bevestigt vervolgens de beslissing waarvan beroep of voorziet zelf in de zaak en doet hiervan mededeling aan de degene die het beroep heeft ingesteld aan aan de Commissie van Toezicht.

3. Het bepaalde in de artikelen 3, 5.3 en 6 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8. Geheimhouding

De leden van de Commissie van Toezicht en van de Commissie van Beroep zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen zij bij de uitvoering van hun taak kennis nemen, behoudens indien en voorzover zij door degenen die het betreft, uitdrukkelijk ontslagen zijn van deze verplichting.

Artikel 9. Slotbepaling

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na de dag dat het op de website van de Stichting Incident Management Vrachtauto's is gepubliceerd.

Vastgesteld juli 2010

Voorzitter bestuur Stichting Incident Management Vrachtauto's,

ir. K. Visser
