

1. Iedere betrokkene bij een opdracht of activiteit van De Onderzoekerij kan een klacht indienen over een gebeurtenis, werkwijze, communicatie, besluit of persoon, voor zover dit samenhangt met de dienstverlening of uitvoering van De Onderzoekerij.
2. Klachten worden schriftelijk ingediend via [info@onderzoekerij.nl](mailto:info@onderzoekerij.nl). De Onderzoekerij bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen.
3. De Onderzoekerij probeert klachten in eerste instantie informeel op te lossen, bijvoorbeeld via toelichting, bemiddeling of een gesprek. Als de klager hiervan afziet, of als dit niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht formeel behandeld.
4. Op verzoek van de klager kan de directie een onafhankelijke vertrouwenspersoon betrekken bij het indienen en de verdere afhandeling.
5. Wanneer de aard, complexiteit of ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft, stelt de directie een onafhankelijke ad-hoc klachtencommissie in. De commissie bestaat uit leden die niet direct betrokken zijn (geweest) bij de kwestie. De directie bepaalt de samenstelling en waarborgt passende deskundigheid en onafhankelijkheid. De vertrouwenspersoon kan desgevraagd adviseren over de samenstelling.
6. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en kan betrokkenen horen en/of aanvullende informatie opvragen. Indien een vertrouwenspersoon is betrokken, kan deze aangeven welke betrokkenen in ieder geval moeten worden gehoord.
7. De klachtencommissie brengt een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de directie.
8. De directie neemt, mede op basis van dit advies, een besluit over eventuele vervolgstappen of maatregelen, ziet toe op de uitvoering en informeert de klager over de uitkomst.