



Klachtenreglement

Helpdesk - Abusegroepen

Inleiding

Vanuit de SSH is er een Helpdesk-abusegroep werkzaam die moet optreden als er zaken gebeuren die niet door de beugel kunnen. Het kan zijn dat je het niet eens bent met een maatregel van de abusecommissie of dat er een fout is gemaakt. De SSH heeft een regeling voor het behandelen van geschillen maar dit kan enige tijd in beslag nemen. Als je meent dat je ten onrechte bent afgesloten, wil je natuurlijk weer snel verbinding hebben. Er is daarom een klachtencommissie gevormd die snel een eerste oordeel over de klacht kan geven. Mocht je het met het oordeel van deze klachtencommissie nog steeds niet eens zijn dan kun je natuurlijk naar de SSH. Deze commissie geeft een oordeel over de handelwijze van de abusegroepen op de complexen.

Het heeft geen zin te klagen over overige internetdiensten die niet onder de verantwoordelijkheid van de SSH vallen zoals klachten over de mail-, news-, web-, irc-, fora. Klachten hierover moet je deponeren bij de internetgroep/woonbestuur op je complex.

Definities

- De SSH: de eigenaar van het netwerk.
- CERT-SSH: een door de SSH aangewezen organisatie die voor de SSH leiding geeft aan het afhandelen van misbruikgevallen op het SSH netwerk.
- De gebruiker: De persoon die een huurovereenkomst heeft met de SSH voor een ruimte met een netwerkaansluiting.
- De helpdesk-abusegroep: een organisatie op een SSH complex de misbruik gevallen afhandelt.
- De klachtencommissie: een door CERT-SSH benoemde commissie die klachten over de abusegroepen behandelt.

1. Voorwaarden voor het in behandeling nemen van klachten

Wil de klachtencommissie de zaak in behandeling nemen dan moet je klacht aan een aantal voorwaarden voldoen.

- Je moet gebruiker van de internetvoorziening in de zin van de SSH gebruiksvoorwaarden zijn en dus (rechtmatige) huurder of onderhuurder van de woonruimte op het complex zijn.
- De klacht moet schriftelijk (of webformulier) worden ingediend en naam, adres, telefoonnummer (vast en eventueel mobiel) en het emailadres van de indiener van de klacht bevatten. (Een werkend emailadres dat je ook (elders) kunt lezen bespoedigt het afhandelen van de klacht aanzienlijk)
- Een aanduiding van de bepalingen van de SSH Gebruiksvoorwaarden en de Fair Use Policy die volgens jou zijn geschonden. Houd ook rekening met de maatregelen die worden opgelegd als er bijvoorbeeld sprake is van overmatig netwerkverkeer.
- Een eventueel beroep op de toestemming voor overschrijding voor de datalimieten. Een beroep daarop kan alleen gedaan worden indien **vóór** de overschrijding van de limiet, schriftelijk bericht van de SSH is ontvangen dat dit toegestaan is aan de gebruiker.
- Een korte beschrijving van de gebeurtenissen die volgens jou geleid hebben tot de maatregel waar je het niet mee eens bent.

Voor het indienen van de klacht kun je contact opnemen met de helpdesk op je complex om je verder te helpen of een brief sturen naar SSH Utrecht.

2. Informatie van de abusegroep

De abusegroep levert alle gegevens die voorhanden zijn aan de klachtencommissie. Van zaken die door de abusegroep met de gebruiker mondeling zijn afgehandeld wordt indien de klachtencommissie dit nodig acht een verslag gemaakt. Hierin staat ook vermeld welke medewerkers aanwezig zijn geweest. Verder wordt er een motivering van de maatregel gegeven.

3. Afhandeling klachten

- Bij ontvangst wordt de klacht geregistreerd en de gebruiker krijgt binnen 48 uur een bevestiging via e-mail dat zijn klacht ontvangen is.
- Eenvoudige klachten zullen binnen drie werkdagen worden afgehandeld. De gebruiker krijgt afhankelijk van de soort klacht dan bericht via mail, telefoon of brief.
- Mocht de klachtencommissie aan zien komen dat de afhandeling langer gaat duren dan wordt daarvan zo spoedig mogelijk mededeling van gedaan aan de gebruiker per email of indien mogelijk per telefoon met opgaaf van redenen.

4. Ingewikkelde klachten

Als het ingewikkelde klacht betreft die onderzoek vereist proberen we binnen 7 werkdagen de klacht af te handelen. In het geval er extra onderzoek gedaan moet worden zullen zowel de gebruiker als de abusegroep gevraagd worden een reactie te geven. Beide partijen zullen van elkaars verklaringen op de hoogte gesteld worden.

5. Beoordeling klachten

De klachtencommissie beoordeelt of de abusegroep in redelijkheid tot haar beslissing had kunnen komen in het voorliggende geval.

Klachten over handelingen van de de abusegroep kunnen in een aantal gevallen eenvoudig en zonder verder onderzoek worden afgedaan. Hieronder wordt een niet limitatieve lijst van voorbeelden gegeven waarvoor dit het geval kan zijn, bijvoorbeeld:

- als er een virus actief is op de computer van de gebruiker tot dit probleem opgelost is door de gebruiker;
- als er sprake is van spamming vanaf de computer van de gebruiker tot dit probleem opgelost is door de gebruiker;
- als na een waarschuwing die is gegeven wegens het delen van auteursrechtelijk beschermde bestanden en het delen van de deze bestanden niet stopt;
- als na een waarschuwing die gegeven is wegens het veroorzaken van overmatig netwerkverkeer er herhaling van dit feit optreedt.

6. Bericht aan gebruiker t.a.v. de beslissing

De beslissing van de klachtencommissie over de klacht wordt zo spoedig mogelijk aan de gebruiker bericht per e-mail. Verder zal er een schriftelijk bericht worden gestuurd indien de gebruiker dat wenst.

7. Samenstelling klachtencommissie

Helpdesk SSHnet stelt een klachtencommissie samen. De samenstelling van de klachtencommissie geschiedt door leden van Helpdesk-SSHnet die niet eerder inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de afhandeling van het misbruik geval. De leden van de klachtencommissie mogen niet bij de afhandeling van het misbruik geval betrokken zijn geweest. De commissie kan uit één of meerdere leden bestaan. Indien Helpdesk-SSHnet dit wenselijk acht kan een klachtencommissie van deskundige personen benoemd worden die geen lid zijn van Helpdesk-SSHnet en die niet bij het geval betrokken zijn geweest.

8. Niet eens met resultaat klachtafhandeling

Ben je het niet eens met het resultaat van de afhandeling van de klacht, dan kun je de SSH vragen een oordeel te geven. Je kunt je klacht richten aan: helpdesk@sshnet.nl

Dit reglement is vastgesteld op 1 maart 2015 en kan zonder nadere aankondiging gewijzigd worden. Een wijziging van het reglement heeft geen effect voor lopende procedures. Dit reglement wordt op deze webpagina gepubliceerd en in de WIKI van de helpdesk SSHnet.