

Bezwaar- en klachtenregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	De Maas Dienstverlening V.O.F.
Bedrijfsleiding:	De vennoten van De Maas Dienstverlening V.O.F. gezamenlijk alsmede ieder van hen afzonderlijk.
Bewindvoerder:	De bewindvoerder(s) van De Maas Dienstverlening V.O.F. die verantwoordelijke is/zijn voor het dossier van cliënt.
Medewerker:	Iedere persoon in dienst van De Maas Dienstverlening V.O.F. anders dan de bewindvoerder.
Cliënt:	Een persoon die een overeenkomst heeft gesloten met De Maas Dienstverlening V.O.F.
Bezwaar:	Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Maas Dienstverlening.
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht gemelde uiting over de dienstverlening van De Maas Dienstverlening.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van:

- Naam en adres van de cliënt;
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 6 weken na ontvangst in behandeling genomen door de organisatie. De organisatie tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de organisatie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

De bedrijfsleiding archiveert de afgehandelde bezwaren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden gemeld bij de organisatie. De organisatie stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen 6 weken na ontvangst van de klacht geen oplossing is bereikt, kan de cliënt een klacht indienen bij de Kantonrechter.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de organisatie, doch in elk geval binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. De wijze van behandeling van de klacht wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende.

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de bedrijfsleiding van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de betrokken bewindvoerder dan wel de betrokken medewerker.
- De bedrijfsleiding lost de klacht door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de betrokken bewindvoerder dan wel de betrokken medewerker.

De bedrijfsleiding gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bedrijfsleiding kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt een afschrift gezonden aan de cliënt en de betrokken bewindvoerder dan wel de betrokken medewerker.

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling daarvan wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klacht anoniem is.

Artikel 8

De bedrijfsleiding archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

Een ieder die bij de behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2012 en geldt voor onbepaalde tijd.