

# Klachtenreglement MareGroep NV

Klachtenreglement, van toepassing zijnde op klachten over de behandeling door MareGroep NV van haar medewerkers en cliënten. Dit reglement is opgesteld om medewerkers en cliënten van MareGroep NV een aantal garanties te bieden bij de afhandeling van hun klacht en MareGroep NV de gelegenheid te geven haar dienstverlening te verbeteren.

## **Artikel 1 – Definities**

De volgende begrippen in dit klachtenreglement hebben de navolgende betekenis:

Aangeklaagde:	MareGroep NV, dan wel een medewerker van MareGroep NV, ten aanzien van wie de klager een klacht indient.
Behandelaar:	Degene die binnen MareGroep NV verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de manager personeel, re-integratie & ontwikkeling. Indien de klacht betrekking heeft op bedoelde manager, treedt de directie van MareGroep NV op als behandelaar.
Klacht:	Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten daarvan door de aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is.
Klachtencoördinator:	Functionaris die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
Klager:	Degene die de klacht indient, of namens wie de klacht ingediend wordt.

## **Artikel 2 – Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure**

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover MareGroep NV verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover MareGroep NV daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van dit klachtenreglement;
3. Voor zover van toepassing: het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## **Artikel 3 - Indiening en registratie klacht**

- 3.1 Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk bij de klachtencoördinator indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de klachtencoördinator de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht.
- 3.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze gebeurtenissen zouden hebben plaatsgevonden.

#### **Artikel 4 – Behandeling klacht**

- 4.1 Na registratie van de klacht, stelt de klachtencoördinator de behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht.
- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle naar zijn overtuiging van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 4.5 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast. Bij het horen is de klachtencoördinator aanwezig. Hij stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.
- 4.6 De behandelaar kan, indien noodzakelijk, het advies van deskundigen inwinnen voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.
- 4.8 De klachtencoördinator kan namens de behandelaar optreden bij de behandeling van de klacht zoals beschreven in dit artikel.

#### **Artikel 5 – Afhandeling van de klacht**

- 5.1 De behandelaar neemt een beslissing over de klacht.
- 5.2 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en - voor zover van toepassing - het inwinnen van advies van deskundigen, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op m.b.t. de klacht. Deze reactie wordt binnen 30 werkdagen na de indiening van de klacht, aan zowel de klager als de aangeklaagde toegezonden. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van 30 werkdagen kan worden toegezonden, zal de klachtencoördinator de klager en de aangeklaagde hiervan schriftelijk in kennis stellen. Daarbij zal de klachtencoördinator tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie zal worden toegezonden.
- 5.2 In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt het volgende opgenomen:
  - de omschrijving van de klacht;
  - de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
  - het oordeel omtrent de klacht;
  - indien de klacht gegrond wordt bevonden: de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

## **Artikel 6 – Recht op bijstand; vertegenwoordiging**

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde.

## **Artikel 7 – Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling**

- 7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- Reeds meer dan 30 werkdagen zijn verstreken tussen het moment waarop de oorzaak van de klacht ontstaan is en het moment van indienen van de klacht;
  - Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
  - De klacht het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
  - Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt.
- 7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager en de aangeklaagde hiervan binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis stellen.
- 7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan de klager en de aangeklaagde.

## **Artikel 8 - Slotbepalingen**

- 8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, zulks conform het in het geldende privacyreglement van MareGroep NV ter zake bepaalde.