

# Klachtenreglement

Versie 0217



# Klachtenregeling BrinQer

**Met behulp van onderstaand reglement en formulier kunt u een klacht indienen. De Directie van BrinQer is van mening dat een goede klachtenbehandeling bij kan dragen aan het behoud van de kwaliteit van onze dienstverlening. Zij streeft er dan ook naar de behandeling van de klacht zorgvuldig en op een transparante wijze ter hand te nemen.**

## Artikel 1 • Definities

- a) In deze regeling wordt verstaan onder "BrinQer" : de Besloten Vennootschap, statutair gevestigd in Apeldoorn.
- b) Een regio: een werkgebied van BrinQer waarvoor een vennoot verantwoordelijk is.
- c) Een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van BrinQer heeft plaatsgevonden.
- d) Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van BrinQer
- e) Verbeteradvies: een schriftelijke of mondelingen uiting van een relatie in het algemeen belang van de organisatie om de kwaliteit van dienstverlening te borgen of verhogen.
- f) De klager: degene die bij BrinQer een klacht indient of diens gemachtigde is.

## Artikel 2 • Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop BrinQer, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van BrinQer, zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij BrinQer.
2. Waar men geen beroep wil doen op de klachtenregeling en het bijbehorende reglement, maar toch feedback op diensten of dienstverlener wenselijk is, kan contact opgenomen worden onder de noemer 'verbeteradvies'.
3. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij BrinQer, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van paragraaf 4.

## Artikel 3 • Indienen van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.



2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld. Zodra de Directie naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

## Artikel 4 • Behandeling van klaagschriften

1. De Directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken.
2. De Directie zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan het orgaan of de medewerker, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

## Artikel 5 • Termijn van behandeling

1. De Directie handelt het klaagschrift af binnen 1 maand na ontvangst van de klacht.
2. De Directie kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

## Artikel 6 • Afhandeling niet door de beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Onafhankelijkheid wordt geborgd door desgewenst de bedrijfsarts/vertrouwenspersoon als behandelaar aan te stellen.

## Artikel 7 • Niet ontvankelijke klacht

1. De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. Eenduidig vaststaat dat niet BrinQer - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam onder verantwoordelijkheid van BrinQer - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b. De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een door BrinQer geldende klachtenregeling is behandeld;



- c. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - e. Terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - f. De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

## Artikel 8 • Horen klager en beklagde

1. De Directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de Directie bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de Directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de Directie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 9 • Bevindingen

1. Indien de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de Directie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Directie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.



2. De Directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zijn daaraan verbindt.

## Artikel 10 • Registratie

1. De Directie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De Directie stelt jaarlijks en rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## Artikel 11 • Slotbepalingen

1. Deze regeling vervangt alle op het moment van in werking treden van deze regeling geldende klachtenregeling van BrinQer.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2007.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Algemene Klachtenregeling BrinQer”.

Apeldoorn, 2019 Namens  
BrinQer  
W. Davelaar

BrinQer BV  
Lange Amerikaweg 61

T (055) 357 43 60    info@brinQer.nl    KvK 08108355  
7332 BP Apeldoorn    F (055) 357 43 65    www.brinQer.nl