

## **Klachtenreglement Buro MK**

Toepassing: Onder dit reglement vallen alle klachten over contracten met Buro MK die door de directe contactpersonen niet onmiddellijk kunnen worden afgehandeld.

Doelstelling: Het op zorgvuldige en identieke wijze registreren en afhandelen van deze klachten. Buro MK beoogt de oorzaken weg te nemen en adequate maatregelen te treffen zodat herhaling in de toekomst hiermee voorkomen wordt.

### **Procedure**

#### **1. schriftelijke indiening en registratie van de klacht**

De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Buro MK. Uitsluitend schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. Buro MK registreert de klacht en laat schriftelijk aan de klager weten dat de klacht ontvangen is. Buro MK kan, indien nodig, schriftelijk of telefonisch contact opnemen met de klager om aanvullende informatie te vergaren.

#### **2. toewijzen persoon die klacht gaat behandelen**

Buro MK zal een persoon aanwijzen die de klacht gaat behandelen (de intermediair). Dit is altijd iemand anders dan diegene die de klacht betreft. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld door wie de klacht in behandeling is genomen en hoe de intermediair te bereiken is. De klager wordt bij het contact opnemen met de intermediair op geen enkele wijze gehinderd.

#### **3. bevestiging van de klacht**

De klager wordt uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht het volgende medegedeeld:

- Een beschrijving van de klacht en hoe de intermediair deze interpreteert, met het verzoek eventuele correcties, wijzigingen of aanvullingen door te geven wanneer deze interpretatie van de klacht niet op de juiste wijze is weergegeven
- De manier waarop de klacht verder zal worden afgehandeld
- De termijn waarbinnen de intermediair verwacht de klacht te kunnen afwikkelen (het streven is om dit binnen een termijn van 2 weken te realiseren)

#### **4. aanpak**

De klacht wordt aan de betrokken medewerker(s) door de intermediair voorgelegd. Het antwoord of de reactie van de betrokken medewerker(s) zal schriftelijk worden vastgelegd en na akkoord van de betrokken medewerker(s) op tekstuele verslaglegging, eveneens schriftelijk worden doorgegeven aan de klager.

#### **5. hoor en wederhoor**

Op basis van de hierboven beschreven aanpak van hoor en wederhoor, zal de intermediair beslissen of de klacht al dan niet gegrond is. Indien noodzakelijk zal er nogmaals hoor en wederhoor plaatsvinden.

## **6. conclusie**

Wanneer de klacht door de intermediair als gegrond verklaard wordt, zal door de intermediair (afhankelijk van de ernst en oorzaak van de klacht) besloten worden of genoegdoening/compensatie op zijn plaats is. De conclusie die uit deze overweging van de intermediair voortkomt, zal schriftelijk aan de klager worden voorgelegd. E.e.a. zal mondeling worden toegelicht wanneer dit noodzakelijk wordt geacht.

## **7. bezwaar**

Wanneer de klager het niet eens is met de beslissing en de geboden oplossing, zal de intermediair beoordelen of er opnieuw een onderzoek nodig is, of dat er een nieuw voorstel tot compensatie mogelijk is. De klager zal dan schriftelijk worden medegedeeld of de oorspronkelijke conclusie blijft gehandhaafd. Indien de oorspronkelijke conclusie niet blijft gehandhaafd, dan zal de klager worden geïnformeerd over een nieuw voorstel.

## **8. maatregelen**

De intermediair bepaalt eveneens of preventieve maatregelen dienen te worden genomen om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die hebben geleid tot de betreffende klacht. De intermediair zal overleggen met de personen die effectieve verbeteringen kunnen implementeren.

## **9. afhandeling**

Intermediair ziet erop toe dat de afspraken met de klager worden uitgevoerd.