



KLACHTENREGLEMENT MENEA B.V.

Voorwoord

Menea hecht sterk aan een goede relatie met u. Wij zijn er daarom op gericht u die kwaliteit te bieden, die deze relatie in stand houdt. Ondanks dit streven is het mogelijk dat u ontevreden bent over de door ons verleende diensten. Graag vernemen wij dat van u zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

De klachtenregeling geeft u een middel om iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Menea of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Menea. Menea kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

De klachtenregeling moet dan ook zowel voor u als voor personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Menea duidelijk zijn. Om die reden hebben wij de klachtenregeling in een reglement neergelegd, genaamd 'Klachtenreglement Menea B.V.' dat voor iedereen beschikbaar is. In de onderstaande tekst volgt artikelsgewijs dit reglement.

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geldentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.2 Klager: degene die een klacht indient.
- 1.3 Medewerker: degene die werkzaam is in de organisatie van Menea, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- 1.4 Opdrachtgever: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Menea een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.
- 1.5 Directie: de directie van Menea is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van Menea.
- 1.6 Derde: degene die niet tot de organisatie van Menea behoort, maar door Menea is ingehuurd om voor kortere of langere tijd werkzaamheden te verrichten in opdracht van Menea.

Artikel 2 Omschrijving van een klacht

- 2.1 Een klacht is elke op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door, doen of nalaten van Menea of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op een derde die in opdracht van Menea werkzaamheden ten behoeve van een opdrachtgever van Menea heeft verricht.
- 2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- 2.3 In zeer bijzondere omstandigheden kan de klager een medewerker van Menea verzoeken zijn/haar mondelinge klacht op schrift te stellen. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van ondertekening door de klager, volgens het klachtenreglement afgehandeld.
- 2.4 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:
 - ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door Menea is uitgebracht;
 - klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
 - klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften.

Artikel 3 Het Indienen van een klacht

3.1 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- de klager dient zijn/haar naam, adres en telefoonnummer te vermelden;
- de klager dient de klacht te voorzien van een datum;
- de klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht is gericht alsmede dient hij/zij aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden; de klager dient de klacht te ondertekenen.

3.2 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die belang heeft bij de activiteiten van Menea.

3.3 Klachten dienen te worden ingediend bij Menea in Nieuwegein en te zijn gericht aan de directie.

3.4 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan de directie, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar de directie door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht on doorgestuurd zal worden naar de directie.

3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker van Menea of een door Menea ingehuurde derde stuurt Menea hem/haar een afschrift van de klacht.

3.6 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

3.7 De Menea medewerker of de door Menea ingehuurde derde op wie de klacht betrekking heeft, of Menea als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4 De ontvangstbevestiging

4.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

4.2 De ontvangstbevestiging bevat een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure inclusief aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.

Artikel 5 De beantwoording van de klacht

5.1 De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen vier weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

5.5 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals Menea deze ziet, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht, een oordeel over de klacht en een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden getroffen.

5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager gewezen op de instantie tot wie hij/zij zich met zijn/haar klacht dan kan wenden.

Artikel 6 De behandeling van een klacht

6.1 De directie is belast met de behandeling van klachten. Voor zover het gaat om behandeling van klachten die de directie betreft, zal een adviescommissie worden benoemd die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter in de persoon van De heer Gert Jan den Besten (**MfN-registermediator**).

6.2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

6.3 Van de behandeling van een klacht kan warden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling. Van onvoldoende belang is in ieder geval sprake indien meer dan één jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

6.4 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere Menea medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen Menea en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere derde die voor Menea werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

6.5 Iedere klacht zal vertrouwelijk in behandeling worden genomen.

6.6 De klachten die geregistreerd staan wordt tot minimaal 1 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

Artikel 7 Het inzien van stukken en het horen van de klager

7.1 De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Menea bepaald.

7.2 De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. Plaats en tijdstip van de toelichting worden door Menea bepaald.

7.3 Van de toelichting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

7.4 Menea kan van de toelichting afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, hebben verklaard geen gebruik te willen maken van de gelegenheid zijn/haar standpunt toe te lichten.

7.5 Menea zal in ieder geval de klager dan wel degene op wie de klacht betrekking heeft, verzoeken zijn/haar standpunt mondeling (nader) toe te lichten indien feiten en omstandigheden bekend zijn/worden die voor beoordeling van de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn.

7.6 Indien de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft niet voldoen aan dit verzoek dan handelt Menea de klacht of op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 8 De rapportage over de klachten

8.1 Menea draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks verslag uit over het totale aantal en de aard van de klachten, het aantal gegronde en het aantal ongegronde klachten onder vermelding van de redenen en verklaringen alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling getroffen maatregelen.

Artikel 9 Slotbepalingen

9.1 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2005 en is - onverminderd eventuele wettelijke bepalingen - voor onbepaalde tijd van kracht.

9.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.