



Klachtenregeling EFTweekend, Peter Janssen (kvk nr. 70288941)

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities.....	2
Artikel 2 Algemeen.....	2
2.1 Wie kan de klacht indienen?	2
2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?.....	2
2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?	2
2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?	3
Artikel 3 Procedure	3
3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?	3
3.2 Wat moet ik in de klacht vermelden?	3
3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?.....	3
Artikel 4 Klachtbehandeling	3
4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?.....	3
Artikel 5 Beraadslaging en uitspraak.....	4
5.1 Beraadslaging	4
5.2 Gegrondverklaring.....	4
5.3 Verbetervoorstellen	4
5.4 Uitspraak.....	5
Artikel 6 Kosten	5
Artikel 7 Verslaglegging.....	5
Tijdslijn.....	5



Artikel 1 Definities

Organisatie: EFTweekend, Peter Janssen

De klachtencommissie: De klachtencommissie van EFTweekend, Peter Janssen. De klachtencommissie wordt door EFTweekend, Peter Janssen benoemd en ontslagen en bestaat uit tenminste drie leden.

Klager: De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.

Gedraging: Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.

Klacht: Elke blijf van onvrede geuit door een belanghebbende inzake de organisatie EFTweekend, Peter Janssen, haar medewerkers en diensten.

Belanghebbende: Iemand die betrokken is bij een besluit of geschil en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

Artikel 2 Algemeen

Het bedrijf EFTweekend, Peter Janssen probeert de werkzaamheden werk zo goed mogelijk uit te voeren. Desondanks kan het voorkomen dat u het gevoel heeft dat u niet op de juiste manier behandeld wordt of geïnformeerd bent door de organisatie. EFTweekend, Peter Janssen betreurt dat en biedt u de mogelijkheid om via de klachtenprocedure, zoals deze hierna zal worden beschreven, een klacht in te dienen. EFTweekend, Peter Janssen vraagt u om uw klacht goed te formuleren én te onderbouwen zodat hier lering uit getrokken kan worden.

2.1 Wie kan de klacht indienen?

- a) Iedere natuurlijk persoon die in contact is geweest met EFTweekend, Peter Janssen en daarover een klacht heeft.
- b) Iedere gecertificeerde instelling, jeugdhulpaanbieder of rechtspersoon werkzaam binnen het jeugddomein, die contact heeft met EFTweekend, Peter Janssen en daarover een klacht heeft.
- c) Indien klager niet in staat is de klacht zelfstandig in te dienen, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

2.2 Kan ik mijn klacht anoniem indienen?

Nee, anonieme klachten worden niet in behandeling nemen. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling en terugkoppeling is het noodzakelijk zijn dat de beklagde weet wie de klager is.

2.3 Tegen wie is mijn klacht gericht?

- a) Tegen een bepaalde medewerker van EFTweekend, Peter Janssen;
- b) Tegen een bepaalde procedure of handeling van EFTweekend, Peter Janssen;
- c) Tegen de organisatie EFTweekend, Peter Janssen in het algemeen;



2.4 Wanneer kan ik mijn klacht indienen?

Stap één is altijd om in gesprek met de EFTweekend, Peter Janssen. Vraag om een verhelderend gesprek. Meestal lost dit al veel op. U kunt aangeven waarover u ontevreden bent. Peter Janssen kan wellicht toelichten waarom hij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het belangrijk om te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan samen afspraken maken over een oplossing.

Mocht bovenstaande gesprek niet leiden tot een bevredigende oplossing dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. Een klacht dient tijdig te worden ingediend, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan, tenzij, naar het oordeel van de klachtencommissie, de klager redelijkerwijs niet eerder in staat kon worden geacht de klacht in te dienen, of namens hem/haar in te laten dienen.

Artikel 3 Procedure

3.1 Hoe dien ik mijn klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via email, middels een pdf document voorzien van uw handtekening (info@eftweekend.nl). Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen

3.2 Wat moet ik in de klacht vermelden?

- a) De naam van de klager;
- b) Over welke procedure of persoon er geklaagd wordt;
- c) Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht, onderbouwd met duidelijke feiten;
- d) De klacht dient schriftelijk en volledig onderbouwd te worden ingediend.

3.3 Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:

- a) Een bericht van ontvangst van de klacht;
- b) Een kopie van dit klachtenreglement.

Artikel 4 Klachtbehandeling

4.1 Ik heb mijn klacht ingediend en wat nu?

- a) De klachtencommissie zal uw klacht in behandeling nemen.
- b) De behandeling van de klacht gebeurt nooit door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- c) Na ontvangst van de klacht wordt deze direct toegezonden aan de leden van de klachtencommissie, ter beoordeling van de ontvankelijkheid aan de hand van de volgende criteria: - -
- Klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient - naar het oordeel van de



klachtencommissie - rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen te zijn door de procedure of persoon waarover geklaagd wordt;

- Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien u geen belanghebbende bent in de zin van artikel 2.1;|

EFTweekend, Peter Janssen is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

d) Klager ontvangt van het secretariaat binnen zes weken na ontvangst van de klacht:

- Bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard;

- Informatie over een eventueel vervolg van de procedure.

e) Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, ontvangt u hierover een toelichting.

f) Indien klager besluit de klacht in te trekken, wordt enkel de klacht gearhiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van EFTweekend, Peter Janssen echter, worden alle persoonsgegevens vernietigd waardoor de aard van de klacht op geen enkele wijze herleidbaar is naar klager.

Artikel 5 Beraadslaging en uitspraak

5.1 Beraadslaging

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard beraadslaagt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk over de inhoud van de klacht:

a) De klachtencommissie zal de klacht in principe altijd schriftelijk afdoen, indien, naar het oordeel van de klachtencommissie, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat;

b) Indien de klachtencommissie het noodzakelijk vindt, wordt de klager uitgenodigd op specifieke punten de klacht nog verder schriftelijk toe te lichten.

5.2 Gegrondverklaring

De klacht en/of een onderdeel daarvan kan naar het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie:

a) Gegrond worden verklaard;

b) Ongegrond worden verklaard;

c) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard;

d) Buiten beschouwing worden gelaten wegens onbevoegdheid van de klachtencommissie.

5.3 Verbeteraanbevelingen

De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht aan EFTweekend, Peter Janssen verbeteraanbevelingen doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. EFTweekend, Peter Janssen



zorgt voor een schriftelijke onderbouwing aan de klachtencommissie indien EFTweekend, Peter Janssen een verbetervoorstel niet overneemt.

5.4 Uitspraak

Binnen een termijn van één maand na de beraadslaging doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak:

- a) Mocht de klachtencommissie de gestelde termijn(en) niet halen, dan stelt zij daarvan klager en EFTweekend, Peter Janssen, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van een nieuwe termijn;
- b) Een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie wordt naar klager, de beklagde en/of EFTweekend, Peter Janssen gestuurd;
- c) Behoudens het wettelijk recht een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter, staat tegen de uitspraak van de klachtencommissie geen beroep open;
- d) Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 1 jaar gearchiveerd in het archief van EFTweekend, Peter Janssen. Na afloop van deze periode neemt EFTweekend, Peter Janssen zelf het initiatief om deze stukken uit het archief te doen verwijderen;
- e) Bij ingetrokken klachten wordt enkel de kern van de klacht gearchiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van EFTweekend, Peter Janssen. Persoonsgegevens worden vernietigd.

Artikel 6 Kosten

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie is gratis voor klager, maar alle eventueel bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten komen altijd voor eigen rekening, evenals kosten van raadslieden, getuigen en deskundigen, die door de klager of de beklagde, worden geraadpleegd.

Artikel 7 Verslaglegging

Jaarlijks wordt in het jaarverslag een verslag van de klachtencommissie met bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Hierbij wordt de privacy van de klager en de beklagde gerespecteerd.

Tijdslijn:

- Indiening: Tijdig, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan. (2.4)
- Ontvangstbevestiging: Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. (3.3)
- Doorzenden naar de KC: Onverwijld. (4.1)
- Bericht over voortgang van de procedure: Binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Daarin staat o.a. informatie over de termijn waarbinnen de KC de klacht gaat behandelen. In het reglement staat daar geen termijn voor, omdat dit afhankelijk is van de agenda van de KC op dat moment. (4.1)
- Termijn uitspraak: Binnen één maand na de beraadslaging van de klachtencommissie. (5.4)