

## **Klachtenreglement**

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de organisatie of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst en de kwaliteit van de dienstverlening .
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: degene die is belast met de afhandeling van de klacht.

### Artikel 2:

Indien de opdrachtgever een klacht jegens Flex Advieshuis B.V. heeft die verband houdt met de dienstverlening van Flex Advieshuis B.V., dient de opdrachtgever (hierna te noemen klager) deze klacht schriftelijk kenbaar maken via het klachtenformulier, welke op aanvraag te verkrijgen is.

### Artikel 3:

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door de klachtencommissie slechts bekendgemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij (de behandeling van) de klacht.

### Artikel 4:

De klager heeft de mogelijkheid om een afschrift van zijn klacht te sturen naar het secretariaat van de klachtencommissie, zijnde:

Flex Advieshuis  
t.a.v. Directie  
Visserlaan 1  
6921 WZ Duiven

### Artikel 5:

De klachtencommissie zal uiterlijk 14 dagen na binnenkomst van de klacht, de klacht in overleg met de klager behandelen en trachten tot een oplossing te komen. Indien de klachtencommissie en de klager niet tot overeenstemming kunnen komen, zal de klachtencommissie binnen de termijn van 14 dagen na het overleg schriftelijk aan de klager een gemotiveerde reactie op de klacht verstrekken.

#### Artikel 6:

De klager kan tegen de schriftelijke reactie op de klacht, dan wel het uitblijven van een reactie zoals bedoeld in artikel 5 tweede volzin, binnen 14 dagen na ontvangstdatum van de klacht respectievelijk binnen 14 dagen na uitblijven van de reactie schriftelijk bezwaar indienen bij de klachtencommissie.

Dit bezwaar wordt gestuurd naar de klachtencommissie op het in artikel 4 genoemde adres. Een op grond van artikel 4 eerder gestuurd afschrift van de klacht wordt niet gezien als het indienen van een bezwaar, zoals bedoeld in dit artikel.

#### Artikel 7:

Het secretariaat zal na de ontvangst van het bezwaar de klager en de verantwoordelijke manager berichten over de ontvangst en informeren over de verdere procedure. Tevens zal het secretariaat de algemeen directeur informeren over het bezwaar.

De behandeld klachtenfunctionaris wordt benoemd door de algemeen directeur.

Dit zal een werknemer van Flex Advieshuis B.V. zijn die onafhankelijk is en om geen enkele wijze betrokken is geweest bij de opdracht, dienstverlening en het tot stand komen van de klacht.

#### Artikel 8:

De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht:

- A. hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten
- B. zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

#### Artikel 9:

De klachtencommissie vormt zich binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager en aan de verantwoordelijke manager of dienst plaatsvervanger bij wie het bezwaar in eerste instantie is ingediend.

#### Artikel 10:

Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of indien Flex Advieshuis B.V. verzuimt om het oordeel van de klachtencommissie na een redelijke termijn uit te voeren, kan de klager zijn geschil ter beslechting voorleggen aan de bevoegde rechter van het arrondissement, waarin het hoofdkantoor van de organisatie is gevestigd, thans te Arnhem.

#### Artikel 11:

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.