



KLACHTENREGLEMENT

versie juni 2024

MCZ is een belangrijke schakel in de begeleiding bij het vinden van een nieuwe baan. Het is dan ook van groot belang dat wij onze dienstverlening zorgvuldig en kwalitatief op hoog niveau uitvoeren. Hierbij is een correcte bejegening van onze klanten en opdrachtgevers cruciaal. Toch kan het voorkomen dat klanten of opdrachtgevers niet tevreden zijn met hoe MCZ met hen omgaat. Wij achten het dan ook van groot belang dat er een klachtenreglement bestaat. Slechts door open te staan voor opmerkingen aangaande onze dienstverlening is een steeds verdergaande verbetering en professionalisering van onze dienstverlening en organisatie mogelijk

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder "MCZ": Coöperatief Mobiliteitscentrum Zeeland U.A, statutair gevestigd te Hulst. In deze regeling wordt verstaan onder "de bestuurders": de directie vertegenwoordigd in de rollen van voorzitter, secretaris en penningmeester

Een klacht: een mondelinge of een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van MCZ heeft plaatsgevonden, die betrekking heeft op een van de navolgende categorieën:

- Betrouwbaarheid
- Deskundigheid
- Klantvriendelijkheid
- Snelheid
- Toegankelijkheid
- Zorgvuldigheid
- Intimidatie
- Administratie
- Overig

Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van MCZ en valt onder één van de categorieën als vermeld onder c van dit artikel.

De klager: degene die bij MCZ een klacht indient of diens gemachtigde.

Klachtregistratie: het registreren van een klacht conform de vermelde categorieën als bovenstaand vermeld.

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop MCZ, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van MCZ, zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij MCZ. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de bestuurders, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. Klachten worden behandeld met inachtneming van artikel 4.

Artikel 3

Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat tenminste: de naam en het adres van de klager, de dagtekening, een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.

Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest of een andere medewerker. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen. Een op schrift gestelde klacht wordt na ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld. Zodra de bestuurders 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

De bestuurder bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen de redelijke termijn van twee weken en zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de medewerker, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt. De klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker of bestuurder, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Artikel 5

De directie handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht. 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

De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

- eenduidig vaststaat dat niet MCZ – of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam onder verantwoordelijkheid van MCZ – maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor MCZ geldende klachtenregeling is behandeld;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- 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;
- 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.

Artikel 7

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

- 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, althans één van de directieleden bepaald.
- 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.
- 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 althans één van de directieleden, bepaald.
- Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
- 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

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet 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. De directie stelt verder de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 10

De directie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten als vermeld in artikel 1 van dit klachtenreglement. De directie stelt elk kwartaal een rapport op over aantal en aard van de klachten, over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen, het aantal niet in behandeling genomen klachten, het aantal tijdig als niet tijdig afhandelingstermijn van de in behandeling genomen klachten.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking met ingang van 01-01-2021. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement MCZ".