

Klachtenreglement Eva Regelt!

Klachten reglement Eva regelt!

Hoofdstuk1 Definities

Artikel 1.1	De organisatie
Artikel 1.2	De cliënt
Artikel 1.3	Klacht
Artikel 1.4	Klager
Artikel 1.5	Klachtenfunctionaris onafhankelijk

Hoofdstuk2 Procedure voor behandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 1.6	Aanmelden van een klacht
Artikel 1.7	Behandeling door klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

Artikel 1.9	Vertegenwoordiging
Artikel 1.10	Geheimhouding
Artikel 1.11	Bezwaar maken
Artikel 1.12	Terugtrekken klachtenfunctionaris
Artikel 1.13	Kosten

Hoofdstuk4 Instellen van een klachtenfunctionaris

Artikel 1.14	De klachtenfunctionaris
--------------	-------------------------

Hoofdstuk 1. Definities

Artikel 1.1 De organisatie

De organisatie is Eva regelt! kantoor houdend in Scottweg 29, 4462 GS in Goes.
Telefoon: 0113 72 70 50
Email: info@evaregelt.nl

Artikel 1.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Eva regelt!

Artikel 1.3 Klacht

De mantelzorgmakelaars die in dienst zijn bij Eva regelt! zijn gehouden aan de beroepscode en het beroepsprofiel van de mantelzorgmakelaar c.q. onafhankelijke clientondersteuning. Bij vermeende overtreding van beroepscode en profiel, werkwijze of anderszins kan tegen een lid een klacht worden ingediend. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend of via het online klachtenformulier.

Onder het klachtrecht valt ook de dienstverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Eva regelt! wordt verleend.

Artikel 1.4 Klager

Een cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, een verwijzer en/of een rechtstreeks belanghebbende, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtenfunctionaris van Eva regelt!

Artikel 1.5 Klachtenfunctionaris onafhankelijk

Een door de maatschap Eva regelt! ingestelde onafhankelijk klachtenfunctionaris voor behandeling van onvrede en klachten.

Hoofdstuk 2. Procedure voor behandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 1.6 Aanmelding van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
2. Een klacht wordt schriftelijk of via het online klachtenformulier ingediend.
3. De klacht dient het volgende te bevatten:
 - Naam, adres en telefoonnummer van de klager
 - Naam van de aangeklaagde
 - Een specificatie van de klacht
 - Datum (of data) waarop zich het feit (de feiten) waarover geklaagd wordt voordeed (voordeden)

Artikel 1.7 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. Eva regelt! stuurt na ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen een bericht van ontvangst en informatie over de klachtenprocedure.
2. De klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld en de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris (onafhankelijk).
3. De klachtenfunctionaris start de procedure en stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtenfunctionaris stelt zowel de betrokken medewerker als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De klachtenfunctionaris kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtenfunctionaris kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar zijn oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris behandeld.
6. Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de functionaris een besluit. Dit wordt door de klachtenfunctionaris gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager en Eva regelt! Tegen de uitspraak van de klachtenfunctionaris staat geen beroep open.
7. Als de klachtenfunctionaris voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 6 te kort is, deelt de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd mee waarom de

klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtenfunctionaris mee op welke termijn hij wel een beslissing zal nemen. De uitspraak van de klacht wordt aan beide partijen bevestigd.

Hoofdstuk 3. Algemene bepalingen

Artikel 1.9 Vertegenwoordiging

Een klager of degene over wie wordt geklaagd, kan zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtenfunctionaris kan, indien hij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 1.10 Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtenfunctionaris deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 1.11 Bezwaar maken tegen de deelneming van de klachtenfunctionaris aan de behandeling van een klacht

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van de klachtenfunctionaris aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd.

Artikel 1.12 Terugtrekken door de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd, terugtrekken. Een plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Artikel 1.13 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Hoofdstuk 4. Instellen van een klachtenfunctionaris.

Artikel 1.14 De klachtenfunctionaris

Eva regelt! draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk werkzame klachtenfunctionaris. Eva regelt! gaat wanneer een klacht zich voordoet een tijdelijke overeenkomst aan met een zelfstandige onafhankelijke klachtenfunctionaris.