

Klachten

Mantel-Match biedt haar cliënten de mogelijkheid een klacht in te dienen over haar geleverde diensten en/of zorg.

Mocht u een klacht hebben of ergens niet tevreden over zijn, neem dan met ons contact op, bij voorkeur met uw eigen contactpersoon binnen Mantel-Match. U mag ook direct contact opnemen met een van de klachtenfunctionarissen, mevrouw G.P.M. Grootswagers of mevrouw M.M.J. de Man-Lips, bereikbaar via danielle@mantel-match.nl of monique@mantel-match.nl. U kunt ieder van hen ook telefonisch bereiken via de volgende telefoonnummers (Daniëlle 06 - 38 90 63 83 of Monique 06 – 38 90 48 35). U mag kiezen, maar uw klacht wordt in principe altijd behandeld door een klachtenfunctionaris die niet rechtstreeks bij de verleende diensten was betrokken. De gekozen functionaris kan u tevens ondersteunen bij het formuleren van uw klacht. Samen met u zal zij zoeken naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Mantel-Match hanteert bij de behandeling van klachten het navolgende klachtenreglement.

Klachtenreglement

Artikel 1: de melding

1. Iedere melding van een cliënt, waaruit kan blijken dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand, wordt als een klacht beschouwd. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, dan wel bij diens leidinggevende binnen MantelMatch.
2. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
3. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
4. Indien een klacht, na behandeling conform het voorgaande, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Mantel-Match. De klager is tevens gerechtigd zijn klacht direct bij de klachtenfunctionaris in te dienen.

Artikel 2: de klachtenfunctionaris

1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht die aan hem is gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van de klacht heeft verricht en de resultaten daarvan. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
3. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.

4. Een klacht kan worden ingediend door de betreffende cliënt van Mantel-Match, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer of gemachtigde of diens nabestaanden.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

Artikel 3: wijze van behandeling en termijn

1. De klachtenfunctionaris kan medewerkers van Mantel-Match verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Mantel-Match zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voorzover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
2. De klachtenfunctionaris kan zich laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Mantel-Match.
3. De klachtenfunctionaris kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtenfunctionaris hen afzonderlijk horen. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtenfunctionaris zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtenfunctionaris ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn te reageren.
5. De klachtenfunctionaris doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

Artikel 4: stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

Artikel 5: uitspraak klachtenfunctionaris

1. In iedere uitspraak beschrijft de klachtenfunctionaris:
 - de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft; - het oordeel van de klachtenfunctionaris en de motivering daarvan; - eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stuurt iedere uitspraak over een klacht aan de klager, de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is, en de aangeklaagde.

Artikel 6: geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die hij in het kader van de uitoefening van zijn functie verkrijgt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift of gerechtelijke uitspraak tot bekendmaking verplicht.

Artikel 7: archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Mantel-Match is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 8: geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

1. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter.
2. Een geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de uitspraak van de klachtenfunctionaris worden ingediend, op straffe van verval van alle rechten.

Artikel 9: kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.