



## Hoofdstuk 1. Algemeen

### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De MO-zaak: stichting de MO-zaak;
- b. klacht: iedere uiting van ontevredenheid van een huidige, een vroegere of een potentiële klant betreffende de dienstverlening van de MO-zaak. Een klant kan ook zijn ontevredenheid melden over iets zonder dat hij dit meteen als een klacht afgehandeld wil zien. Een dergelijke melding van ontevredenheid valt ook onder de definitie van een klacht.
- c. klant: iedere rechtspersoon/opdrachtgever aan wie de MO-zaak diensten verleent, heeft verleend dan wel mogelijk kan gaan verlenen;
- d. klaagschrift: een schriftelijke klacht;
- e. klager: de indiener van een klacht;
- f. klachtafhandelaar: degene die de klacht afhandelt;
- g. klachtenbemiddeling: het in overleg met de klager oplossen van de klacht;

### Artikel 2 Klachtrecht

Iedere klant heeft het recht om over de wijze waarop de MO-zaak haar dienstverlening heeft uitgevoerd een klacht in te dienen bij de MO-zaak.

### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

1. De MO-zaak draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door de salesmanager, manager capaciteit en proces, project coördinator of HR medewerker.

## Hoofdstuk 2. Het indienen van klachten

### Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen bij de MO-zaak op de onderstaande manieren kenbaar worden gemaakt:
  - a. schriftelijk/mondeling indienen bij de salesmanager;
  - b. schriftelijk/mondeling indienen bij de projectcoördinator of manager capaciteit en proces of HR medewerker.
  - c. schriftelijk/mondeling indienen bij een medewerker die de klacht meteen doorzet naar de salesmanager.
  - d. tijdens een (periodiek) overleg.
2. Zowel een mondelinge als schriftelijke klacht worden bij binnenkomst door de klachtafhandelaar geregistreerd in het centrale registratiesysteem van de MO-zaak;
3. Bij het indienen van een klacht staat de wens van de klager met betrekking tot de te volgen procedure voorop;

## Hoofdstuk 3. Het niet in behandeling nemen van klachten

### Artikel 5 Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. De MO-zaak neemt via dit reglement geen klacht in behandeling:
  - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 7, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. De MO-zaak is eveneens niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, naar het oordeel van de MO-zaak onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd en schriftelijk in kennis gesteld.
4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht, om in dit artikel genoemde redenen, kan worden afgeweken in het geval dit niet redelijk of niet billijk zou zijn.

### Artikel 6 Niet-ontvankelijkheid

Iedere klacht of uiting van ontevredenheid is ontvankelijk.

### Artikel 7 Doorzendplicht

1. De MO-zaak zendt een klacht tot behandeling waartoe kennelijk een andere instantie bevoegd is, naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
2. De MO-zaak zendt een klacht die niet voor de MO-zaak bestemd is en die ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, terug aan de klager.

## Hoofdstuk 4. Behandeling van klachten

### Artikel 8 Doel van het behandelen van een klacht

Het doel van het behandelen van een klacht is het, op alle onderdelen en naar tevredenheid van de klager, oplossen van de klacht. Het resultaat van de behandeling van een klacht moet zijn dat de MO-zaak als organisatie verbetert en gelijklopende klachten in de toekomst worden voorkomen.

### Artikel 9 Ontvangstbevestiging

1. De MO-zaak bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst en verstrekt daarbij informatie over de verdere procedure.
2. In de ontvangstbevestiging wordt de klager verwezen naar de site waar het klachtenreglement te vinden is.
3. Indien een klacht binnen 3 werkdagen is afgehandeld, kan worden afgezien van een afzonderlijke schriftelijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in de afhandelingsbrief de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.

### Artikel 10 Klachtafhandeling

1. De klachtafhandelaar onderzoekt binnen 1 week de klacht en handelt deze af. De afhandeling kan door middel van een telefonisch contact of een gesprek 'vis-à-vis' plaatsvinden en is gericht op verbetering van de dienstverlening conform de afgesproken Service Level Agreement (SLA's)
2. De klachtafhandelaar toetst bij de klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien niet dan wordt de klacht doorgezet naar de directeur (indien de klacht de uitvoering van de dienstverlening betreft) of de commercieel manager (indien de klacht de dienstverlening van de salesmanager betreft). De directeur c.q. commercieel manager neemt contact op met de klager om te bezien of de klacht alsnog kan worden opgelost. Indien de klacht alsnog niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld kan, in overleg met de klager, gekozen worden voor behandeling van de klacht door een door de directeur in te stellen klachtencommissie bestaande uit 3 niet betrokken managers;
3. De klachtencommissie voert (dossier)onderzoek uit en er vindt er een hoorzitting plaats als de klager dat wenst. De commissie brengt advies uit aan de directeur.
4. De directeur neemt na het uitbrengen van het advies binnen 2 weken een besluit over dit advies en deelt dit schriftelijk mee aan de klager, samen met het advies van de klachtencommissie en het verslag van de eventueel gehouden hoorzitting.
5. De klachtafhandelaar/directeur bepaalt of en welke verbetermaatregelen genomen moeten worden om herhaling in de toekomst te voorkomen en registreert die maatregel in het centrale klachtregistratiesysteem.
6. Van de wijze van afhandeling van de klacht krijgt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een bevestiging. De afhandeling van de klacht via telefonisch contact is alleen mogelijk zodra de MO-zaak op alle onderdelen en naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In dat geval wordt in de brief aangegeven dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

# Klachtenreglement klanten

## Artikel 11 Afhandeltermijnen

1. De MO-zaak handelt een klacht zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst van de klacht af.
2. Bij klachten die via telefonisch contact worden afgehandeld, zal de MO-zaak een klacht binnen 2 weken afhandelen.
3. Indien een klachtencommissie een klacht behandelt is de afhandeltermijn 10 weken na ontvangst van de klacht door de MO-zaak, of nadat is vastgesteld dat de klacht door de klachtencommissie behandeld moet worden.
4. De MO-zaak kan de afhandeling van een klacht, met opgave van reden, voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt tijdig schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## Artikel 12 Bezwaar en beroep

Tegen een besluit genomen ter afhandeling van een klacht over de dienstverlening van de MO-zaak kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

### Artikel 13 Bewaren van klachtdossiers

1. Een klacht wordt in het centrale klachtregistratiesysteem geregistreerd.
2. Een klachtdossier wordt minimaal 2 jaar na afhandeling van de klacht door de MO-zaak bewaard.

### Artikel 14 Verantwoordingsinformatie

De MO-zaak draagt zorg voor registratie van ingediende mondelinge en schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden (geanonimiseerd) gepubliceerd in het jaarverslag van de MO-zaak.

### Artikel 15 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de dienstverlening waarop zij betrekking heeft daarvoor is uitgevoerd, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

### Artikel 20 Citeertitel inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement klanten (Reg.001).
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 12 februari 2016 en vervangt de versie van 7 juli 2013.