



Klachtenreglement van MAMSA

Algemeen

Artikel 1

Dit reglement is van toepassing op de relatie tussen MAMSA en de Opdrachtgever, de natuurlijke- of rechtspersoon die aan MAMSA opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van werkzaamheden. Voorop staat dat MAMSA zich tot het uiterste inspannt om klachten te voorkomen. Voor situaties waarin dit reglement niet uitdrukkelijk voorziet, wordt gehandeld volgens hetgeen de redelijkheid en billijkheid, alsmede het gebruik vereisen.

Artikel 2

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedrag of handeling door een medewerker van MAMSA jegens een opdrachtgever van MAMSA, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De opdrachtgever kan een klacht voorleggen indien hij/zij met de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan niet eens is, omdat deze naar zijn/haar oordeel jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

Indienen van een klacht

Artikel 3

1. De klacht dient schriftelijk te worden voorgelegd binnen een maand nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
2. De klacht wordt ingediend in de vorm van een brief waarin opdrachtgever aangeeft om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
3. De in het vorige lid genoemde brief wordt vertrouwelijk gericht aan:
4. MAMSA
5. t.a.v. Mevrouw S. van Hoof / directeur
6. Archimedesstraat 28
7. 2871 XN Schoonhoven

Klachtenbehandeling in eerste aanleg

Artikel 4

Behandeling van een klacht vindt plaats door:

Mevrouw S. van Hoof, directeur van MAMSA indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, van een door MAMSA ingeschakelde derde of deskundige.

Artikel 5

1. Na kennisneming van de klacht stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek in. Zij is bevoegd om alle informatie in te winnen die men meent nodig te hebben voor de oordeelsvorming.
2. Betrokken partijen krijgen in gelijke mate gelegenheid om op de ingediende of door de klachtenbehandelaar opgevraagde stukken te reageren.
3. De klachtenbehandelaar kan de betrokken partijen vragen om een nadere toelichting te geven. Zij kan zonnodig getuigen en deskundigen, zoals een onafhankelijke adviseur horen.

Artikel 6

De klachtenbehandelaar toetst de klacht op de volgende punten:

- a. De vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, in strijd is met de bepalingen uit de opdrachtbevestiging.
- b. De vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, op zorgvuldige wijze met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
- c. De vraag of de omstreden handeling, of gedrag, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, in overeenstemming is met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid, alsmede uit de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag.

Artikel 7

1. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat sprake is van strijdigheid in de zin van artikel 6 sub a, dan keurt zij de omstreden handeling of gedrag, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, af en geeft zij opdracht tot het voortzetten en/of hervatten van de dienstverlening met inachtneming van de geldende afspraken, voorschriften en regels.
2. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat er sprake is van een onzorgvuldige voorbereiding als bedoeld in artikel 6 sub b, dan wijst zij de kwestie terug en dient deze opnieuw behandeld te worden met inachtneming van het oordeel.
3. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de bestreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, niet in overeenstemming is met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid of uit de eisen van professioneel gedrag als bedoeld in artikel 6 sub c, dan geeft zij dit in het oordeel gemotiveerd aan. Degene die de



omstreden handeling heeft verricht of de omstreden gedragingen heeft vertoond, dan wel die ten onrechte heeft nagelaten of geweigerd, zal als nog een handeling verrichten of een gedraging tonen met inachtneming van het oordeel.

4. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat geen van de omstandigheden als bedoeld in artikel 6 sub a, b of c aanwezig is, dan wijst zij de klacht af.
5. De klachtenbehandelaar kan geschillen die kennelijk ongegrond zijn onder opgaaf van redenen direct afwijzen, waardoor de bepalingen van dit reglement verdere toepassing missen. Zij stelt hiervan de betrokken partijen schriftelijk in kennis.

Oordeel

Artikel 8

1. De klachtenbehandelaar komt tot een oordeel binnen een maand nadat de klacht is ingediend.
2. De klachtenbehandelaar stelt de betrokken partijen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel.

Klachtenbehandeling in tweede aanleg

Artikel 9

1. Een klacht kan in tweede aanleg aanhangig worden gemaakt door een brief te sturen naar het adres in artikel 3 lid 3, met dien verstande dat in de brief melding wordt gemaakt van de functionaris die de klacht in eerste instantie heeft afgehandeld. Daarnaast moet worden vermeld op welke wijze opdrachtgever meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad, als ook waarom hij/zij meent zicht niet te kunnen neerleggen bij de beslissing zoals die is genomen door de behandelaar van de klacht in eerste aanleg.
2. Bij de brief genoemd in lid 1 dienen alle relevante stukken te worden toegevoegd, waaronder de beslissing naar aanleiding van de klachtenbehandeling in eerste aanleg.

Artikel 10

1. In geval van het ontstaan van een geschil voortvloeiend uit een klacht zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlandse Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation (zie ook Algemene Voorwaarden MAMSA, artikel 16).

Inwerkingtreding

Artikel 12

Dit reglement treedt in werking in de maand mei van het jaar 2015.