

## **Klachtenregeling**

**Bureau voor Toetsen en beoordelen**

**Versie 1 juli 2019 (010719)**

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft Bureau voor Toetsen & beoordelen een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Hiervoor hanteren wij de onderstaande regeling.

## 1. Definities

- 1.1 Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht een schriftelijk document (waaronder ook verstaan een e-mail), waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of (be)handeling door een medewerker of een ingeschakelde derde van Bureau voor Toetsen & Beoordelen.
- 1.2 Klager: degene die een klacht indient.
- 1.2 Directie: ing. H.F.A.M. Molkenboer MEd, oprichter/eigenaar van Bureau voor Toetsen & Beoordelen.
- 1.3 BTB: Bureau voor Toetsen & Beoordelen; de rechtspersoon: H.F.A.M. Molkenboer.

## 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een overeenkomst van opdracht met BTB, heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de klager wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaar als genoemd in artikel 4.1 en 5.1.
- 2.3 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij BTB ter attentie van de directie. Na ontvangst van een ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de klager, met inachtneming van artikel 4. Van het telefoongesprek wordt een verslag gemaakt dat ter beschikking wordt gesteld aan de klager.
- 2.4 Een klacht bevat tenminste:
  - A. naam en adres van de klager;
  - B. de datum van melding;
  - C. binnen welke overeenkomst van opdracht de klacht valt;
  - D. een omschrijving van de klacht: de gedraging, uitlating en/of (be)handeling waarover wordt geklaagd, alsmede de gronden waarop klager bezwaar maakt;
  - E. de handtekening van de klager.
- 2.5 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 2.4 genoemde eisen stelt BTB de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 2.7 Indien klager het verzuim als bedoeld in 2.5 niet binnen twee weken herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 2.8 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging, uitlating en/of (be)handeling waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Na deze termijn wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

### **3. Geen verplichting tot afhandeling van de klacht**

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - A. Het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld.
  - B. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - C. Het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van BTB.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **4. Klachtbehandeling**

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van BTB. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval worden voorgelegd aan de onafhankelijke partij Berntsen Mulder Advocaten met inachtneming van de beroepsregeling zoals opgenomen in artikel 5.1.
- 4.2 De directie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- 4.3 De directie van BTB:
  - A. Handelt de klacht binnen tien werkdagen af na ontvangst van de klacht.
  - B. Kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **5. Beroep**

- 5.1 De klager kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door BTB in beroep gaan bij Berntsen Mulder Advocaten; Burgemeester Visserpark 13-15, 2405 CP, Alphen aan den Rijn, 0172 49 43 45, info@berntsenmulder.nl.
- 5.2 Een beroepschrift bevat tenminste:
  - A. naam en adres van de klager;
  - B. de datum van melding;
  - C. binnen welke overeenkomst van opdracht de klacht valt;
  - D. een omschrijving van de klacht: de gedraging, uitlating en/of (be)handeling waarover is geklaagd, alsmede de gronden waarop klager bezwaar maakte;
  - E. het verslag n.a.v. het telefonisch contact zoals vermeldt bij 2.3.;
  - F. de schriftelijke afwijzing van de klacht (of de beoordeling waartegen beroep wordt ingesteld) als bedoeld in 4.4, alsmede de gronden waarop klager beroep wenst in te stellen;
  - G. de handtekening van de klager.

- 5.3 Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in 5.2 genoemde eisen stelt Berntsen Mulder Advocaten de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 5.4 Indien klager het verzuim als bedoeld in 5.3 niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 5.5 De termijn voor het indienen van een beroep bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de dagtekening waarop de afronding van de klacht heeft plaatsgevonden conform 4.4.
- 5.6 Berntsen Mulder Advocaten onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de klager. Berntsen Mulder Advocaten zal betrokkenen horen op haar kantooradres, danwel – indien zulks stuit op redelijke bezwaren- op locatie. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet Berntsen Mulder Advocaten binnen 3 weken een uitspraak, tenzij Berntsen Mulder Advocaten van mening is dat er inlichtingen moeten worden ingewonnen bij derden. In dat geval zal de termijn van 3 weken worden verlengd met de tijd die gemoeid gaat met het verkrijgen van de gewenste inlichtingen. Deze verlenging zal maximaal 8 weken bedragen.
- 5.7 De uitspraken van Berntsen Mulder Advocaten zijn voor BTB bindend. Eventuele consequenties worden door BTB zo snel mogelijk afgehandeld.
- 5.8 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

## **6. Administratie**

- 6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard.
- 6.2 BTB doet eens per jaar verslag van:
  - A. het aantal klachten;
  - B. de aard van de klachten;
  - C. de beoordeling van de ingediende klachten;
  - D. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen. Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

## **7. Kosten**

- 7.1 Aan de behandeling van een klacht en/of beroep zijn geen kosten verbonden.

Vastgesteld door de directie van BTB, Enschede, 1 juli 2019