

# Procedure klachtbehandeling

## Interne klachtenregeling

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daar zetten wij ons graag voor in. Als u niet tevreden bent, kunt u het best eerst in gesprek gaan met de betrokken medewerker, zodat u samen naar een oplossing kunt zoeken. Wanneer dat niet heeft geholpen of niet mogelijk is, dan kunt u een klacht indienen. Om verschillende redenen kunt u een klacht hebben over Art.1 MN:

- De stappen die het bureau heeft ondernomen met betrekking tot uw klacht/melding;
- De reden waarom het bureau uw klacht/melding niet in behandeling heeft genomen;
- De manier waarop het bureau met de gemaakte afspraken is omgegaan;
- De uitvoering van een gastles, voorlichting of training;
- De manier waarop u door een medewerker bent behandeld;
- Overige klachten.

Als één of meerdere van bovengenoemde punten volgens u niet op een goede manier is/zijn opgepakt dan kunt u een klacht indienen bij Art.1 MN.

De klacht dient na de afhandeling of mededeling van onvrede vanuit de melder binnen een termijn van zes maanden ingediend te worden.

## Hoe dien ik een klacht in bij Art.1 MN?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur van Art.1 MN.

De klacht moet minimaal de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam
2. Uw adres
3. Betreft
4. Datum voorval
5. Korte omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht richten aan:

Art.1 Midden Nederland

T.a.v. de directeur

Kaap Hoorndreef 42

3563 AV Utrecht

Of mailen naar: [info@art1mn.nl](mailto:info@art1mn.nl) ter attentie van de directeur.

## Verloop procedure

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie met daarin de omschrijving van uw klacht. De directeur heeft daarna vier weken de tijd om uw klacht te onderzoeken, waarna u binnen twee weken het resultaat van het onderzoek schriftelijk ontvangt.

Indien u dit wilt, kunt u uitgenodigd worden voor een gesprek met de directeur om uw kant van het voorval nader toe te lichten.

## Niet eens met het oordeel?

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de directeur kunt u een klacht, binnen 6 weken, indienen bij de externe klachtencommissie.

## Procedure externe klachtencommissie

Art.1 MN streeft naar optimale dienstverlening aan cliënten. Desalniettemin kunnen situaties zich voordoen waar cliënten klachten hebben over beslissingen, de wijze van behandeling of bejegening of gedraging, door medewerkers, stagiaires of vrijwilligers van Art.1 MN. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, dienen de cliënt en betrokken medewerker en/of leidinggevende in een gesprek te proberen de bij de cliënt levende onvrede op te lossen (interne klachtenregeling). Bij het uitblijven van een bevredigende oplossing kan de cliënt de klacht indienen via de klachtenprocedure van de branchevereniging Discriminatie.nl.

[Klachtenprocedure Discriminatie.nl \(.pdf\)](#)

## Klacht jegens directeur

Indien u een klacht heeft richting de directeur dan kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van Art.1 MN. Dit betreft dus geen klacht over het oordeel van de directeur in een reguliere klachtprocedure.

## Verloop procedure

Binnen een week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie met daarin de omschrijving van uw klacht. Het bestuur heeft daarna vier weken de tijd om uw klacht te onderzoeken, waarna u binnen twee weken het resultaat van het onderzoek schriftelijk ontvangt.

U kunt uw klacht richten tot de voorzitter van het bestuur van Art.1 Midden Nederland, Kaap Hoorndreef 42, 3563 AV Utrecht.

## Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het inroepen van bijstand met zich meebrengt.

## Registratie

Van een klacht wordt een dossier gemaakt. Dit dossier bevat in ieder geval:

1. Gegevens van de klager
2. Omschrijving van de klacht
3. Gegevens van de aangeklaagde partij
4. Afspraken die gemaakt zijn en stappen die ondernomen zijn, of ondernomen moeten worden
5. Eventuele andere gegevens die van belang zijn voor de behandeling van de klacht
6. Correspondentie

## Bewaartermijn klachtdossier

Alle documenten met betrekking tot een klacht worden bewaard in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard.

## Begripsbepaling

1. Klacht:  
Een klacht over een gedraging van Art.1 Midden Nederland en/of voor haar werkzame personen.
2. Gedraging:  
Enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt van Art.1 Midden Nederland.
3. Klager:  
Een cliënt, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of een persoon, die door de cliënt is gemachtigd.
4. Beklaagde:  
Een medewerker, stagiaire of vrijwilliger die dienstverlening verleent vanuit Art.1 Midden Nederland.
5. Partijen:  
De indiener van de klacht en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
6. Interne klachtenregeling:  
De behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende.