

## Klachtenregeling Buro 155

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Definities

##### *Klacht*

Een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met Buro 155 heeft ervaren.

##### *Klager*

Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over producten of diensten van Buro 155.

##### *Klachtverantwoordelijke*

Eén van de eigenaren van Buro 155 zal worden aangewezen als klachtverantwoordelijke.

#### Artikel 2: Klachtrecht

1. Iedere gebruiker van producten of diensten van Buro 155 heeft het recht een klacht in te dienen bij Buro 155.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Buro 155, wordt aangemerkt als een gedraging van Buro 155.

### Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten

#### Artikel 3: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend dan wel digitaal (via [info@buro155.nl](mailto:info@buro155.nl)) in bij de directie van Buro 155.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Buro 155 kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste en tweede lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

#### Artikel 4: Klachtenregistratie

1. Buro 155 registreert de indiening van klachten en de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
  - De NAW gegevens van de klager;
  - De indieningsdatum van de klacht;
  - Een omschrijving van de klacht;
  - De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
  - De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  - De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
2. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van 12 maanden nadat de klacht door Buro 155 is afgehandeld bewaard.

#### Artikel 5: Ontvangstbevestiging

1. Buro 155 bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Hierbij wordt vermeld:
  - a. de termijn van afhandeling;
  - b. de contactpersoon (klachtverantwoordelijke);
  - c. de mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek dan wel gehoord te worden, dan wel de beslissing van de klager hiervan af te zien.
2. Buro 155 zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

#### Artikel 6: Bemiddeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden (bemiddelingsgesprek).
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

#### Artikel 7: Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Buro 155 is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;

- d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 8: Gelegenheid tot horen

1. Buro 155 stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

#### Artikel 9: Behandeling

1. Buro 155 handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die in een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid 2 van dit artikel.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

#### Artikel 10: Beslissing

1. Buro 155 stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
3. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een geschil, dan schakelt Buro 155 een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
4. Als onafhankelijke derde zal mw. Elke Smulders van Smulders Coaching optreden.
5. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door Buro 155 snel afgehandeld.

