

Klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht kan binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan BUREAU BEZEM. Indien de klacht na 5 werkdagen wordt voorgelegd, verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden.

BUREAU BEZEM zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd.

Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

Klachtbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.

BUREAU BEZEM stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. Bureau Bezem zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.

Indien wenselijk kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.

BUREAU BEZEM handelt een klacht af binnen 28 werkdagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan brengt zij partijen op de hoogte van het uitstel en zal ze aangeven binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen, tenzij nieuwe informatie wordt gepresenteerd.

Mediation

Indien er een conflict rijst over de klacht van welke aard dan ook, dan proberen partijen dat in eerste instantie zelf op te lossen. Lukt het partijen niet het conflict zelf op te lossen dan schakelen zij een mediator in. Bij mediation proberen partijen onder begeleiding van een onafhankelijke en professionele conflictbemiddelaar, een mediator, een oplossing te vinden voor de gerezen problematiek. De mediator dient geregistreerd te zijn in het MfN register. Deelnemers kunnen hiertoe een MfN register mediator aantrekken van Mediation Regio Noord, Hoofdlocatie Bolwerkplein 8 - 8701 XE Bolsward. Mediation Regio Noord beschikt in Den Helder over een praktijkruimte voor mediation aan de Industrieweg 27, in het gebouw van Egner kantoor specialisten in Den Helder. De kosten van de mediator worden door beide partijen ieder voor een gelijk deel gedragen.

Klachtbeoordeling en uitspraak

Een in der minne bereikte oplossing van de kwestie zal tussen de partijen worden vastgelegd in een daartoe strekkende, door partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst. Deze afspraken zijn bindend. Indien nodig zal BUREAU BEZEM de benodigde maatregelen nemen binnen 10 werkdagen. Is er meer tijd nodig om maatregelen te nemen dan zal BUREAU BEZEM dat binnen 10 dagen aan klager schriftelijk, gefundeerd en met een datum van definitieve afhandeling laten weten.

Mocht de mediation niet leiden tot oplossingen, dan staat het partijen vrij, nadat de mediation formeel is beëindigd, het geschil voor te leggen aan een bevoegd rechter. De kosten hiervan zijn voor rekening van partijen zelf en zullen nooit worden gedeeld.

BUREAU BEZEM zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaar bewaren.

Wanneer BUREAU BEZEM verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van BUREAU BEZEM.



Bureau Bezem

1785 SJ Den Helder
Tel. Fax (0223) 66 09 50

Rekeningnummer
NL29 INGB 0006 9417 88
K.v.K. 37086191
BTW nr. 818265243B01
E-mail: info@bureaubezem.nl
Site : www.beeldenbrein.nl

beeld**brein**

