



## **KLACHTENMANAGEMENT PROCEDURE**

### **Artikel 1. Definities**

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. BORO\*ATELIER: Stichting BORO\*ATELIER, gevestigd te Amsterdam;
- b. klacht : iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) BORO\*ATELIER;
- c. medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van BORO\*ATELIER werkzaamheden verricht voor BORO\*ATELIER, ongeacht of hij in dienst is van BORO\*ATELIER of anderszins werkzaam is voor BORO\*ATELIER;
- d. klager : diegene die een klacht indient bij BORO\*ATELIER.

### **Artikel 2. Bevoegdheid tot indienen klacht**

1. Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop BORO\*ATELIER of een van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij BORO\*ATELIER.
2. Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.
3. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van BORO\*ATELIER, voor zover deze gedraging aan BORO\*ATELIER kan worden toegerekend.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### **Artikel 3. Wijze van indienen klacht**

1. Klager vult het klachtenformulier in en stuurt deze naar [info@boroatelier.nl](mailto:info@boroatelier.nl) of levert deze af op ons vestiging-/ postadres op Ferdinand Huyckstraat 24 – 26, 1061 HW Amsterdam.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
  - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
  - b. datum van het ontstaan van de klacht;
  - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft ; d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.

3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

## **Artikel 4. Onafhankelijkheid**

1. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Indien er onder de medewerkers geen onafhankelijk persoon te vinden is, wordt de klacht doorgezet naar een onafhankelijk bestuurslid.

## **Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

1. De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door BORO\*ATELIER op de hoogste gesteld van de ontvangst daarvan.

## **Artikel 6. Klacht niet in behandeling nemen**

1. BORO\*ATELIER is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. de klacht niet voldoet aan het in artikel 3 bepaalde;
  - b. BORO\*ATELIER niet het onderwerp van de klacht is;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld ;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door BORO\*ATELIER van op de hoogte gesteld.

## **Artikel 7. Gelegenheid tot horen**

1. BORO\*ATELIER kan besluiten dat zij de klager in de gelegenheid stelt de klacht mondeling toe te lichten.



2. Indien BORO\*ATELIER overgaat tot het horen van klager zal BORO\*ATELIER daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door BORO\*ATELIER aan klager worden gezonden.

#### **Artikel 8. Termijnen**

1. BORO\*ATELIER zal klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van diens klacht. Blik op Werk is bevoegd deze termijn een of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.

#### **Artikel 9. Afhandeling klacht**

1. BORO\*ATELIER stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht. 2. BORO\*ATELIER stelt klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

3. Tegen de afhandeling van de klacht, het oordeel van BORO\*ATELIER en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij het bestuur van BORO\*ATELIER.

4. Zodra BORO\*ATELIER klager in diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

#### **Artikel 10. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement**

1. Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Dit reglement kan worden gewijzigd door BORO\*ATELIER.

3. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan. 4. In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van BORO\*ATELIER.