

## Klachtenregeling Minskenwurk

Onder een klacht verstaan wij alle schriftelijke uitingen van ongenoegen over contacten met **Minskenwurk** die niet onmiddellijk mondeling of schriftelijke door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Minskenwurk hanteert een 3-staps regeling die doorloopte wordt.

- Stap 1 De aanklager en de beklagde gaan samen in overleg. Dit kan mondeling of schriftelijk om tot een oplossing te komen.
- Stap 2 De aanklager stuurt een formele klacht naar de beklagde en start hiermee de interne procedure op om tot een passende oplossing van de klacht te komen.
- Stap 3 De aanklager maakt gebruik van de beroepsmogelijkheid om bij een met name genoemde onafhankelijke derde partij de klacht te deponeren

### Artikel 16 Doel van deze klachtenregeling

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### Artikel 17 Indienen van een klacht m.b.t. de interne procedure (Stap 2)

Een klacht dient, binnen vier weken na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk (via de email) ingediend te worden bij **Minskenwurk**. Het betreft alleen die klachten die niet in goed overleg voldoende zijn opgelost voor de aanklager. De aanklager heeft dan de mogelijkheid om de interne procedure op te starten.

**t.a.v. Harriëtte Modderman**

**Earnewarre 13**

**9263 TB te Garyp**

**facturen@minskenwurk.nl**

De e-mail of brief bevat tenminste

- de naam en het adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- de handtekening van de klager

### Artikel 18 Indienen van een klacht m.b.t. de beroepsmogelijkheid om bij een met name genoemde onafhankelijke derde partij de klacht te deponeren (Stap 3)

Wanneer een klacht middels de interne procedure niet is opgelost, heeft de aanklager de mogelijkheid om binnen acht weken na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk (via de email) de klacht, rechtstreeks in te dienen bij een onafhankelijke derde partij:

**JAS Administratie**

**Mounleane 1**

**9241 HA Wijnjewoude**

**info@jas-administratie.nl**

De e-mail of brief bevat tenminste

- de naam en het adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- de handtekening van de klager

### Artikel 19 Vertrouwelijk

Alle correspondentie betreffende de klacht wordt in alle stappen vertrouwelijk behandeld en bewaard tot drie maanden na de afhandeling van de klacht. Aan degene (n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klachtenbrief.

## **Artikel 20 De behandeling van de klacht**

De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering worden gehoord. Voor het houden van een zitting is vereist, dat minimaal twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen en kan daartoe deskundigen inschakelen en uitnodigen voor de hoorzitting. 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.

Voor een juiste behandeling van een klacht heeft **Minskenwurk** in samenwerking met JAS - administratiekantoor V.O.F. gevestigd te Wijnjewoude een onafhankelijke klachtencommissie aangesteld.

Deze commissie bestaat uit drie personen:

1. de voorzitter, Dhr. J. Bennink, onderwijskundige en advanced Rots en Water trainer
2. de secretaris, Joke Holtrust, onderwijskundige en narratief therapeut
3. een algemeen bestuurslid, Dhr. J. Jongsma, eigenaar administratiekantoor

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

## **Artikel 21 De uitspraak**

Binnen twee weken na de hoorzitting geeft de klachtencommissie een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor de aangeklaagde.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager en de aangeklaagde zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een klachtencommissie die wordt gevormd uit een lid aangeleverd door de klager en een lid aangeleverd door de aangeklaagde. Het oordeel van deze commissie is bindend voor de klager en de aangeklaagde.

## **Artikel 22 Termijnen**

De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. De klacht wordt binnen zes weken na de dag van de hoorzitting afgehandeld. De klager krijgt de uitspraak van de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst schriftelijk medegedeeld.

## **Artikel 23 Verlenging**

Verlenging van deze laatstgenoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de betrokkenen schriftelijk bekend met vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak zal plaatsvinden

## **Vindplaats**

Deze voorwaarden zijn op 15-12-2022 onder dossiernummer 85020788 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden.

Mevr. H.R. Modderman- van der Veen  
Minskenwurk  
Centrum voor verlies en rouw