

Klachtenregeling Miraf BV

ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. De klager kan zijn: • Personeelslid • Opdrachtgever • Vertegenwoordiger van personeelslid of opdrachtgever
Klacht	een klacht kan zijn: • een uiting van onvrede of ongenoegen over een gedraging van Miraf of een medewerker van Miraf, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een persoon; of • een uiting van onvrede of ongenoegen over de kwaliteit van de dienstverlening of uitvoering van een overeenkomst door (een medewerker van) Miraf.
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze Klachtenregeling door Miraf benoemde medewerker. In het geval deze medewerker degene is waar de klacht op is gericht, zal een van de directieleden als klachtenfunctionaris worden aangewezen.
Klachtenregeling Miraf BV	Deze klachtenregeling van Miraf
Aangesprokene	degene waar de klacht tegen gericht is. De aangesprokene kan zijn: • de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Miraf dan wel anderszins werkzaamheden in opdracht van Miraf verricht; of • Miraf BV
Opdrachtgever	de natuurlijke- of rechtspersoon met wie Miraf als opdrachtnemer een overeenkomst aangaat.
Opdrachtnemer	Miraf BV, hierna te noemen: 'Miraf'
Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust.
Oordeel	een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Miraf. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.

Artikel 2. Doelstellingen van de klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen en de oorzaak van klachten vast te stellen.
- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;

- bescherming van de rechtspositie van klager door een procedure voor indienen van, bemiddeling in en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de diensten, producten en de uitvoering van een overeenkomst van een opdracht van Miraf te bevorderen met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 3. Indienen van een klacht

- 3.1. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de aangesprokene om tot een informele oplossing te komen. Dit gebeurt zo snel mogelijk na het voordoen van het voorval.
- 3.2. Andere personen kunnen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede. Dit kan de klachtenfunctionaris zijn.
- 3.3. De klager kan, indien de onvrede niet is weggenomen in het gesprek met de aangesprokene, kenbaar maken zijn klacht te willen indienen bij de klachtenfunctionaris van Miraf.
- 3.4. Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorziene brief of mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris binnen 30 dagen na het voordoen van het voorval.
- 3.5. De datum op de brief of mail geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
- 3.6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van personeelslid of opdrachtgever, kan de klachtenfunctionaris verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4. Ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
 - een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
 - een klacht wordt ingediend door een andere persoon op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling als klager kan worden aangemerkt.
- 4.2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is, zal Miraf dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

Artikel 5. Afhandeling van de klacht

- 5.1. Indien een klager Miraf benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt de aangesprokene in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de aangesprokene in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3. Binnen enkele dagen na ontvangst van de klacht (als bedoeld in artikel 3lid 4) wordt deze schriftelijk bevestigd. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen 30 dagen af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn

met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

- 5.4. De oplossingsrichting hangt af van de aard en omvang van de klacht. Gezocht wordt naar een acceptabele en redelijke oplossing.
- 5.5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de aangesprokene schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, producten en de uitvoering van een overeenkomst van een opdracht van Miraf.
- 5.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht;

Artikel 6. Verantwoordelijkheden

- 6.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 6.2. De aangesprokene houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 6.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 6.4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij waarin verslagen van gesprekken, correspondentie en voorstellen voor oplossingsrichtingen worden opgeslagen.

Artikel 7. Klachtenregistratie

- 7.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 7.2. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten aan de directie en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, producten en de uitvoering van een overeenkomst van een opdracht.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 8. Toepasselijk recht en geschillen

- 8.1. Op deze Klachtenregeling, alsmede op de totstandkoming ende interpretatie daarvan, is het Nederlands recht van toepassing.
- 8.2. Als er een geschil ontstaat die niet met deze klachtenprocedure kan worden opgelost, dan is elk der partijen gerechtigd om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in Den Haag.

Artikel 9. Wijziging van de Klachtenregeling

- 9.1. Miraf is bevoegd deze Klachtenregeling te wijzigen en/of aan te vullen.
- 9.2. Deze wijzigingen en/of aanvullingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip.
- 9.3. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is aangekondigd, treden wijzigingen en/of aanvullingen in werking zodra deze wijzigingen en/of aanvullingen kenbaar zijn geworden.