

## Bezwaar- en klachtenprocedure

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Signifikans: de vennootschap onder firma, die optreedt als mentor of onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Vennoot: één van de vennoten van de vennootschap onder firma Signifikans
- Medewerker: iedere andere medewerker dan de vennoten, in dienst van Signifikans, verantwoordelijk voor de aan hem of haar toevertrouwde cliënten.
- Cliënt: degene waarvoor de onafhankelijke cliëntondersteuning of wettelijke vertegenwoordiging plaatsvindt als het gaat om zorg en steun en Signifikans is benoemd tot mentor.
- Klager: de cliënt die de klacht of het bezwaar heeft ingediend.
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van Signifikans in het algemeen of in een specifieke situatie.
- Klacht: een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Signifikans in het algemeen of in een specifieke situatie, indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.

### Artikel 2

Beklaagd kan worden Signifikans. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Signifikans. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Artikel 3

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 6 weken na de eerste melding, behandeld door de vennoot of medewerker die het dossier van de cliënt beheert. De vennoot of medewerker tracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen. De cliënt zal van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- De naam en het adres van de klager respectievelijk de naam en het adres van de betrokken cliënt;
- Dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag en/of de genomen maatregel waartegen de klacht is gericht, alsmede dat datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- Handtekening van de klager.

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- Een cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Signifikans tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan twee maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken behandeld door Signifikans en haar vennoten. Wim van den Berg is klachtenfunctionaris, maar om een onafhankelijke procedure te garanderen, behandelen vennoten de klachten jegens elkaar. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de administratieve afhandeling.

De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De klacht kan in dit geval worden voorgelegd aan de branchevereniging (mentorschap en oco) of de kantonrechter (mentorschap).

#### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er sprake van mogelijkheid tot beroep.

#### **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 9**

Signifikans archiveert de afgedane klacht en deze informatie wordt de eerste 7 jaar na afdoening van de klacht bewaard in het dossier van de cliënt.

#### **Artikel 10**

Signifikans houdt een overzicht bij van ontvangen klachten. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn, zal er behoudens registratie, geen verdere actie ondernomen worden. Indien een klacht gegrond is, dan zal Signifikans deze klacht registreren en ook de eventuele aanpassingen die zijn doorgevoerd in bijvoorbeeld functiebeschrijvingen en/of werkprocessen hierbij vastleggen.

#### **Artikel 11**

Deze bezwaar- en klachtenprocedure treedt in werking voor alle bezwaren en klachten, die zijn ontstaan of die zullen ontstaan na 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.



Een bezwaar en/of klacht kan gemeld worden aan:

Signifikans

T.a.v. Wim van den Berg

Postbus 314

7940 AH Meppel

[Info@signifikans.nl](mailto:Info@signifikans.nl)