

Klachtenreglement Combo

Artikel 1: Begripsbepaling

- a. Klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door of namens Combo en haar medewerkers.
- b. Klager is een ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van Combo.

Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop de directie van Combo een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3: Criteria klachtenbehandeling

De directie van Combo hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria voor het in behandeling nemen van de klacht:

- a. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie Combo t.a.v. de heer F. Coenen, Postbus 13299, 3507 LG Utrecht.
- b. De termijn voor het indienen van een klacht is: binnen een maand nadat sprake is geweest van klachtwaardig gedrag (behandeling en bejegening).
- c. De klacht zal worden geregistreerd door de bureaucoördinator mevrouw H. Dobrinic. Zij zal de verdere procedure bewaken. Bij haar kan ook worden geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure

Artikel 4: De feitelijke afhandeling van de klacht

- a. Binnen 3 werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Indien er sprake is van niet-ontvankelijkheid wordt dit in de ontvangstbevestiging direct vermeld.
- b. De directie van Combo stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van Combo klager desgevraagd in de gelegenheid om een aanvullende schriftelijke toelichting te geven op gedragingen waarover is geklaagd.
- c. Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van Combo gerichte informatie inwinnen, alle relevante stukken inzien en de klager uitnodigen om een mondelinge toelichting te geven op de klacht.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

- a. De directie van Combo stelt, binnen 4 weken na ontvangst van een klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
- b. Indien een oordeel niet binnen de termijn van weken is te geven dan stelt de directie de klager daarvan binnen de genoemde termijn in kennis en geeft tegelijkertijd aan wanneer de afhandeling van de klacht is afgerond.

Artikel 7: Beëindiging van procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. De directie van Combo de klacht heeft behandeld en de klager tevreden is met de afhandeling dan wel niet meer binnen 6 weken heeft gereageerd op de afhandeling.
- b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c. Indien de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling treedt het volgende onderdeel in werking.

Artikel 8: onafhankelijke mediation

Indien klager en Combo geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht zal een onafhankelijke mediator (NMI gecertificeerd) worden ingeschakeld met als doel om te komen tot een tevreden klachtafhandeling.

Artikel 9: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Combo t.a.v. de te nemen maatregelen.

Ingangsdatum: 1 januari 2011

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that is difficult to decipher but appears to be a personal name.