

# Klachtenreglement SENATA bv

## Artikel 1 Definities en reikwijdte

### Deze regeling verstaat onder:

de organisatie: Senata;  
de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;  
een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;  
een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;

## Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over de gedragingen van de medewerkers van Senata.

De klachtenreglement is op te vragen bij Senata of na te lezen op de website [www.Senata.nl](http://www.Senata.nl)

## Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van Senata.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - de naam en adres van de aanklager;
  - de datum;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van Senata klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

## Artikel 4 Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

## Artikel 5 Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

## Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

## Artikel 7 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van Senata onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

## Artikel 8 Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.

## Artikel 9 Behandelingsprocedure

Klachten worden binnen 6 weken afgehandeld. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk op de hoogte gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht en er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven

## Artikel 10 Beslissing

De directeur beslist binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

## Artikel 11 Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard

## Artikel 12. Geschillen

Mocht er desondanks verschil van mening blijven, dan is het mogelijk dit geschil voor te leggen aan een onafhankelijke organisatie. Bureau B & R adviesgroep in Rotterdam, contact persoon de heer H Noordermeer zal de klacht afhandelen. De uitkomst is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties zullen snel afgehandeld worden.

## Artikel 13. Vertrouwelijkheid

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Rotterdam, April 2015