

## Klachten procedure Markieza

De Coöperatie Markieza heeft als uitgangspunt het sociaal en correct omgaan met zijn deelnemers. Wanneer een deelnemer ontevreden is over de manier waarop hij/zij door de Coöperatie Markieza of een van zijn medewerkers is behandeld dan horen wij dat graag. Een klacht betekent namelijk dat er iets is misgegaan met onze dienstverlening en daarvan kunnen wij leren. Het is dus niet alleen voor de deelnemer maar ook voor ons van belang dat een klacht correct wordt behandeld.

Sommige klachten kunnen snel worden opgelost. Wanneer u contact met ons opneemt zullen wij ons best doen om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Vaak is een officiële klachtenprocedure dan niet nodig. Wanneer deze (snelle) methode niet mogelijk is, of de klacht niet tot een tevredenstellend resultaat heeft geleid, kan er alsnog een officiële klacht ingediend worden.

### **Waarover kan een klacht worden ingediend ?**

Een klacht kan worden ingediend over de werkwijze van de Coöperatie Markieza en haar medewerkers.

### **Hoe kan een klacht worden ingediend ?**

Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij voorkeur binnen 6 maanden na het betreffende voorval. De klacht dient gericht te worden aan de directeur van de Coöperatie Markieza onder vermelding van klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit één persoon, de directeur van Markieza. De volgende zaken dienen in de klacht vermeld te worden: naam, adres, geboortedatum, eventueel inschrijvingsnummer bij Markieza, een omschrijving van de klacht. De klacht dient gedateerd en ondertekend te worden. Indien de klacht de directeur betreft dan kan de klacht worden gericht aan het bestuur van de Coöperatie Markieza.

### **Op het klachtenreglement zijn de volgende passages van toepassing**

- Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend; een mondeling ingediende klacht wordt door de Coöperatie Markieza op papier gezet en ter goedkeuring aan klager toegezonden.
- De indiener van de klacht ontvangt binnen 48 uur een ontvangstbevestiging
- De behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt uitgevoerd door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating betrokken is geweest waarop de klacht betrekking heeft.
- Als de klacht niet ontvankelijk wordt geacht dan wordt de indiener daarvan uiterlijk binnen 1 week na ontvangstdatum op de hoogte gesteld
- De klager wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden;
- Binnen 2 weken na datum ontvangst of datum bevestigde mondelinge klacht handelt de klachten commissie de klacht af. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt ontvangt de indiener van de klacht hiervan schriftelijk bericht.
- De klachtencommissie stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.
- De Coöperatie Markieza registreert iedere klacht voor een periode van drie jaar.

### **Beroepsmogelijkheid**

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie van de Coöperatie Markieza, kan de klager in beroep gaan bij een onafhankelijke partij.

Dit beroep kan gezonden worden aan Oneplex t.a.v. dhr. A.W. van den Hout, per adres postbus 4561, 5601 EN Eindhoven onder vermelding van “vertrouwelijk”.

Oneplex streeft er naar de klacht binnen een termijn van maximaal 1 maand af te handelen.

Indien noodzakelijk kan deze periode verlengd worden met nogmaals een periode van 1 maand waarvan de klager tijdig op de hoogte zal worden gesteld. Na het oordeel van deze onafhankelijke partij is er geen beroepsmogelijkheid meer aanwezig.

Markieza  
Academie voor herstel en  
ervaringsdeskundigheid

Postbus 4561  
5601EN Eindhoven



040 - 2315005  
info@markieza.org  
www.markieza.org

KvK nummer: 59 18 69 41  
Bankrekening: NL72 RABO 0147 7900 93

### **Wijzigingen doorgeven**

De Coöperatie Markieza verwacht dat door deelnemers zelf wijzigingen in hun gegevens schriftelijk gemeld worden. Dit om fouten te voorkomen.

### **Privacy**

De Coöperatie Markieza behandelt uw persoonsgegevens volgens de WPB (Wet bescherming persoonsgegevens) en de WPR (Wet bescherming Persoonsregistraties).

U verstrekt zelf uw persoonlijke gegevens via een aanvraagformulier. Daarnaast kan de Coöperatie Markieza gegevens op bij andere instanties opvragen, zoals uitkeringsinstanties (Sociale Dienst, UWV). De Coöperatie Markieza zal deze instanties ook vragen om hun gegevens te vergelijken met de door u versterkte gegevens.

Uiteraard behandelt de Coöperatie Markieza uw gegevens vertrouwelijk. U kunt zelf opvragen met welke instellingen en waarom de Coöperatie Markieza gegevens uitwisselt. Daarnaast kunt u uw gegevens inzien en eventueel laten verbeteren of verwijderen.

### **Aldus vastgesteld door:**

**Bestuur van de Coöperatie Markieza**  
Vitruviusweg 2  
5624 AD Eindhoven

Markieza  
Academie voor herstel en  
ervaringsdeskundigheid

Postbus 4561  
5601EN Eindhoven



040 - 2315005  
info@markieza.org  
www.markieza.org

KvK nummer: 59 18 69 41  
Bankrekening: NL72 RABO 0147 7900 93