



## Klachtenregeling van MF-ondernemerspunt RBA

L. Rodenburg handelend onder de handelsnamen MF-ondernemerspunt RBA en Rodenburg BedrijfsAdvies hierna te noemen RBA; overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: De eigenaar , bestuurder(s) van Rodenburg BedrijfsAdvies (RBA)
- b. betrokkene: Medewerker/ adviseur van RBA, degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop RBA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een financieringsinstelling noch over de totstandkoming van een beslissing.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij RBA, wordt aangemerkt als een gedraging van RBA , voor zover deze gedraging aan RBA kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij RBA worden verstaan:
  - a. De eigenaar van RBA;
  - b. Door RBA (in samenspraak met opdrachtgever) ingeschakelde specialisten
  - c. De bedrijfsadviseurs in opleiding die bij RBA werkzaam zijn;
  - d. De (senior) bedrijfsadviseurs die bij RBA werkzaam zijn, daaronder mede begrepen personen werkzaam op freelance basis ten behoeve van RBA;
  - e. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij/voor RBA werkzame personen.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

### Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

### Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### Artikel 5 Bijstand van klager

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

### Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het bestuur zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

3. Het bestuur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. Het bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.
6. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

#### Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

3. Wanneer de klacht de eigenaar van RBA betreft, neemt hij/zij niet aan de behandeling van de klacht deel.

#### Artikel 10. Afdoening

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

#### Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. Het bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

4. Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

#### Artikel 12

1. Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bestuur de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.

5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.

6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

## Artikel 13

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

## Artikel 14

Het bestuur van RBA draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

## Artikel 15 Overgangsbepaling

1. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van de bij besluit van 31-3-2011 vastgestelde klachtenregeling.
2. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

## Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van RBA.
2. De regeling wordt gepubliceerd/vermeld op de website van RBA;

[www.rba-bedrijfsadvies.nl](http://www.rba-bedrijfsadvies.nl)

Aldus vastgesteld 31 maart 2011

Ing. L. Rodenburg

Rodenburg BedrijfsAdvies