



Bijlage Bezwaarschriften- en Klachtenregeling BO3

Artikel 1

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot een behandeling, bejegening, dienstverlening of product die/dat door de betrokken klant of relatie van BO3 als onjuist of als niet correct wordt ervaren.
2. Deze regeling is niet van toepassing op besluiten van BO3 waartegen op enigerlei andere wijze bezwaar openstaat.
3. Onder de klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

Artikel 2

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 12. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3

1. De directie van BO3 benoemt een klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie), die is belast met het uitbrengen van adviezen aan de directie omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.
2. De commissie bestaat uit twee onafhankelijke personen en wordt bijgestaan door een secretaris, aan te wijzen door de directie
3. Het horen door de commissie geschiedt al dan niet bijgestaan door de secretaris.

Artikel 4

Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling.

Artikel 5

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend.
2. Het klaagschrift dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - b. De dagtekening
 - c. Een omschrijving van de klacht
 - d. De reden van ontevredenheid
 - e. De ondertekening door de klager(in geval van schriftelijkheid)
3. Wanneer het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten uit het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen alsnog tot aanvulling over te gaan.
4. Mondelinge klachten kunnen alleen worden behandeld volgens deze regeling indien de klacht door de klager schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd in een klaagschrift als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

Artikel 6

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per e-mail binnen zeven werkdagen na de ontvangst daarvan.



Artikel 7

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. Het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 5
- b. De klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld
- c. Datgene waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft

plaatsgevonden

Artikel 8

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Artikel 9

1. Zodra door of namens de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt schriftelijk of per e-mail mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of aan de directie

Artikel 11

1. De commissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of een vertegenwoordiger van de directie in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, waardoor de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord.
3. Van het horen wordt zo nodig een kort verslag gemaakt.

Artikel 12

De commissie brengt aan de directie schriftelijk advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.



Artikel 13

1. De directie handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14

1. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden. In dat kader wordt het advies van de onafhankelijke klachtencommissie met het besluit van de directie aangaande de beoordeling van de klacht aan de klager meegezonden.
2. Wanneer de conclusies van de Directie afwijken van het advies van de commissie, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en – indien van toepassing – aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 15

De Directie draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 16

De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

Artikel 17

De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de directie. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2010. Deze regeling wordt elke twee jaar door de directie in samenspraak met de klachtencommissie geëvalueerd.