



Klachtenreglement

Artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- Klacht:** een uiting van ontevredenheid
- Betrokkene:** de persoon tegen wie de gedragingen danwel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.
- Partner/medewerker:** de partner/medewerker van SaMenSam B.V. waartegen de klacht is ingediend.
Onder partner wordt mede verstaan derden die in opdracht van Middel - Punt B.V. werkzaamheden ten behoeve van betrokkene hebben verricht.
- Klachtenbehandelaar:** de directie van SaMenSam B.V. , zijnde Nora Meurkens en Vivian Grissen.

Artikel 2 Rechten indiener

1. De betrokkene heeft het recht om over de wijze waarop eventueel in de toekomst aangesloten partners/medewerkers van SaMenSam B.V. zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden tegenover hem of haar hebben gedragen, dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij SaMenSam B.V.
2. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3 Klachtenprocedure

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij SaMenSam B.V. worden ingediend (Smidstraat 2, 6013 RX Hunsel).
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - naam en het adres van de betrokkene;
 - naam van de partner/medewerker op wiens gedragingen danwel uitlating de klachtbetrekking heeft;
 - datum waarop de gedragingen danwel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
 - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van SaMenSam B.V. , mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede)betrokkenheid, wordt de klacht behandeld door een ander directielid.
4. SaMenSam B.V. zal de klacht binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigen aan



de betrokkene.

5. Aan de partner/medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
6. SaMenSam B.V. stelt betrokkene en de partner/medewerker op wiens gedragingen de klachtbetrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
7. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan betrokkene en aan de partner/medewerker op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, toegezonden. SaMenSam B.V. zal een ontvangen klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. SaMenSam B.V. kan de afhandeling van de klacht daarna nogmaals voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene. SaMenSam B.V. zal een ontvangen klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. SaMenSam B.V. kan de afhandeling van de klacht daarna nogmaals voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

SaMenSam B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

1. Deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.
2. Deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 4 Beslissing

SaMenSam B.V. stelt betrokkene en de partner/medewerker schriftelijk en gemotiveerd kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 5 Beroep tegen beslissing

Indien betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing door SaMenSam B.V. dan kan hij/zij hierover contact zoeken met de geschillencommissie voor Consumentenzaken.



Slotbepalingen

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage en is opvraagbaar op het kantoor van Middel - Punt B.V. (Smidstraat 2, 6013 RX Hunsel).
2. Dit reglement wordt gepubliceerd via de website www.samensam.nu
3. Naar dit reglement wordt verwezen in alle SaMenSam B.V. brochures en opdrachtbevestigingen.
4. SaMenSam B.V. dient ten aanzien van aangemelde betrokkenen, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:
 - het totale aantal ingediende klachten;
 - het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
 - het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
 - het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
 - het aantal ingediend klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.