

KLACHTENREGLEMENT

Uw Mantelzorgmakelaar Rob Hansen
Beukinkstraat 104
7511 RR Enschede
T:053-7635278
T: 06-52554807
I: www.uwmantelzorgmakelaars.nl
E: rob@uwmanteloegmakelaars.nl
KvK: 08156365

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Uw Mantelzorgmakelaars (UMZM), vertegenwoordigd door Rob Hansen, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Rob Hansen worden ingediend.
2. De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
6. De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
7. De klager wordt schriftelijk gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
8. UMZM draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.

Klachtenreglement – supplement

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart UMZM, vertegenwoordigd door Rob Hansen dat de volgende passages behorend bij het klachtenreglement van toepassing zijn:

- De door cliënt verstrekte gegevens zijn persoonsgegevens in de zin van de AVG. Deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in deze wet is bepaald.
- De door cliënt verstrekte gegevens zijn uitsluitend voor het doel bestemd waarvoor ze zijn overgedragen.
- UMZM houdt alle informatie over cliënten die zijn overgedragen t.b.v. de uitvoering van het afgesloten contract geheim en draagt zorg dat deze informatie niet aan derden bekend wordt.
- UMZM is verantwoordelijk voor deze geheimhoudingsplicht voor bij de uitvoering van de werkzaamheden ingeschakelde derden en draagt zorg dat deze plicht wordt nageleefd.
- UMZM vernietigt bij beëindiging van de gesloten overeenkomst alle tot de cliënt te herleiden gegevens, data en/of resultaten. NAW-gegevens worden wel bewaard t.b.v. attenties of uitnodigingen, maar kunnen op verzoek ook verwijderd worden.
- UMZM houdt zich aan de bepalingen in haar privacyreglement zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de AVG, blijft gelden.

