



## KLACHTENREGELING

### Artikel 1 - Definities en reikwijdte

1. De organisatie: Soprano Dienstverlening
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

### Artikel 2 - Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Soprano Dienstverlening en haar medewerkers.

### Artikel 3 - Wijze van indienen

1. Een klager of een gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
  - De naam en het adres van de klager;
  - De datum;
  - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
5. Klager kan zijn klacht via [info@soprano-dienstverlening.nl](mailto:info@soprano-dienstverlening.nl) indienen.

### Artikel 4 - Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt, heeft plaats gevonden.

### Artikel 5 - Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.



#### Artikel 6 - Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

#### Artikel 7 - Ministerie van Justitie

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.

#### Artikel 8 - Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

#### Artikel 9 - Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

#### Artikel 10 — Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift over de klacht.

#### Artikel 11 — Schriftelijke mededeling

De beslissing over de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.