

Klachtenregeling Margolin

Artikel 1

1. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door de betrokken klant of relatie van Margolin als onjuist wordt ervaren.

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen via e-mail: info@margolin.nl o.v.v. klacht of per post via:

Margolin B.V.

T.a.v. Klachtenadministratie
Doctor Berlagelaan 22
5622 HD Eindhoven

2. Niet als klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:
 - Bezwaar- of beroepschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht.
 - Klacht bij de Nationale Ombudsman en dientengevolge op een specifieke wijze moet worden behandeld.

Artikel 2

1. Margolin zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener. De ontvangstbevestiging bevat een opgave van de termijn binnen welke op de klacht zal worden gereageerd.
2. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan de directeur van Margolin beslissen van het geven van inzage af te zien.
3. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

4. Bij de behandeling van de klacht streeft Margolin binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van haar in redelijkheid kan worden verlangd, naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem. Het belang van de klant zal hierbij voorop staan.
5. Margolin zendt de indiener binnen vier weken na ontvangst van de klacht haar schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.
6. De schriftelijke reactie op de klacht wordt getekend door de manager van Margolin, of bij diens verlet of ontstentenis, door diens plaatsvervanger.

Artikel 3

Als de indiener niet tevreden is over de klachtafhandeling door de klachtbehandelaar, kan hij zich binnen vier weken na dagtekening van de klachtafhandelingsbrief, schriftelijk met reden omkleed, wenden tot de directie van Zorg van de Zaak.

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen via e-mail: info@margolin.nl o.v.v. klacht of per post via:

Zorg van de Zaak

T.a.v. Directie
Postbus 30514
3503 AH Utrecht

Vermeld op de envelop en brief s.v.p. duidelijk 'Klacht'.

De directeur laat zich bij de afhandeling van de klacht adviseren door de coördinator kwaliteit en volgt verder de eerder vermelde procedure.

Artikel 4

Deze regeling is in werking getreden op 1 april 2010.