
123MOOS.NL

kvk:76083721
NL61 ABNA 0863 1160 35

Middenweg 564
1097 VE Amsterdam
info@123moos.nl
+31 (0)6 84 63 92 16



KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1. Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. 123Moos BV, gevestigd aan de Middenweg 564 te Amsterdam;
- b. directeur: directie zoals beschreven in de statuten van 123Moos;
- c. Derden: de opdrachtnemers die in opdracht van 123Moos werkzaamheden uitvoeren;
- d. Klacht: iedere overeenkomstig dit reglement geuite onvrede die betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) 123Moos of door derden die in opdracht van 123Moos werkzaamheden ten behoeve van de klager heeft verricht;
- e. Medewerker: eenieder die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaamheden verricht voor 123Moos of meer in algemene zin anderszins bij 123Moos werkzaam is;
- f. Klager: een natuurlijke of rechtspersoon die met 123Moos een overeenkomst heeft afgesloten betreffende een traject.

Artikel 2. Klachtrecht

- 2.1 Een klager heeft het recht om over de wijze waarop 123Moos of derden zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of de organisatie heeft gedragen een klacht in te dienen bij 123Moos.
- 2.2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van 123Moos, wordt aangemerkt als een gedraging van 123Moos.

Artikel 3. Indienen van een klacht

- 3.1. De klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend of mondeling in bij de directeur van 123Moos. Een klacht moet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennisnam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, worden ingediend.
- 3.2 De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de gronden waarop de klacht berust.
- 3.3 Indien een klacht niet voldoet aan alle vereisten genoemd in het vorige lid stelt 123Moos zich in verbinding met de klager teneinde de nodige aanvulling of verbetering te krijgen. De klager krijgt zes weken de tijd, na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvulling toe te sturen.

123MOOS.NL

kvk:76083721
NL61 ABNA 0863 1160 35

Middenweg 564
1097 VE Amsterdam
info@123moos.nl
+31 (0)6 84 63 92 16



KLACHTENREGLEMENT

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

- 4.1.1 123Moos bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht onder vermelding van de dag van ontvangst.

Artikel 5. Interventie

- 5.1 Zodra 123Moos naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
- 5.2 Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat 123Moos ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 5.3 Indien de klager schriftelijk heeft laten blijken niet tevreden te zijn over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6. Behandeling klacht

- 6.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur van 123Moos tenzij:
- de directeur zelf onderwerp is van de klacht;
 - de directeur de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
- 6.2 In de gevallen genoemd onder a en b, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een andere directeur/ klachtbehandelaar binnen 123Moos.
- 6.3 Indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht worden gedeponereerd bij de voorzitter van de BPSW (Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk).

Artikel 7. Toezending klacht aan beklaagde

- 7.1 Aan degene tegen wie de klacht zich richt wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8. Onmiddellijke schriftelijke afdoening

- 8.1 Indien naar het oordeel van de directeur/ klachtbehandelaar dan wel in voorkomende gevallen van de voorzitter van de BPSW de klacht kennelijk gegrond, kennelijk ongegrond, dan wel kennelijk niet ontvankelijk is, kan de klacht onmiddellijk schriftelijk worden afgedaan.

123MOOS.NL

kvk:76083721
NL61 ABNA 0863 1160 35

Middenweg 564
1097 VE Amsterdam
info@123moos.nl
+31 (0)6 84 63 92 16



KLACHTENREGLEMENT

- 8.2 Een klacht is niet-ontvankelijk indien zij betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten:
- waarover de klager reeds eerder een qua aard en strekking identieke klacht heeft ingediend die overeenkomstig dit reglement is behandeld;
 - die langer dan drie maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die reeds aan het oordeel van een klachteninstituut of rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
- 8.3 In de gevallen genoemd in de vorige leden beslist de directeur dan wel de voorzitter van de BPSW zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd.

Artikel 9. Onderzoek klacht

- 9.1 Indien de klacht niet schriftelijk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 wordt afgedaan, worden klager en beklaagde in de gelegenheid gesteld de klacht respectievelijk de reactie op de klacht schriftelijk toe te lichten. De klager krijgt twee weken de tijd om deze reactie toe te sturen.
- 9.2 In de gevallen genoemd in het vorige lid, stelt de directeur dan wel de voorzitter van de BPSW de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en beoordeling van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 10. Afhandelingstermijn

- 10.1 De directeur dan wel de voorzitter van de BPSW handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid 2 van dit artikel.
- 10.2 De directeur dan wel de voorzitter van de BPSW kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11. Uitspraak

- 11.1 De directeur dan wel de voorzitter van de BPSW doet zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.

123MOOS.NL

kvk:76083721
NL61 ABNA 0863 1160 35

Middenweg 564
1097 VE Amsterdam
info@123moos.nl
+31 (0)6 84 63 92 16



KLACHTENREGLEMENT

Artikel 12. Beroepsmogelijkheid

- 12.1 Een uitspraak van de directeur kan binnen twee maanden ter toetsing aan de voorzitter van de BPSW worden voorgelegd op grond van het feit dat de totstandkoming dan wel de inhoud van de uitspraak in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.
- 12.2 In overleg kunnen de directeur en de klager besluiten de uitspraak van de voorzitter van de BPSW voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie behandelt alleen klachten waarover de voorzitter van de BPSW reeds een uitspraak heeft gedaan.
- 12.3 De uitspraak van de geschillencommissie heeft de kracht van een bindend advies.

Artikel 13. Overgangsbepalingen

- 13.1 Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
- 13.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend en nog niet in behandeling is genomen, wordt voor zover mogelijk met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 14. Bekendheid

- 14.1 Aan het bestaan en de inhoud van deze klachtenregeling geeft 123Moos door middel van de website van 123Moos bekendheid.

Artikel 15. Verantwoordingsinformatie

- 15.1 123Moos draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 16. Citeertitel, inwerkingtreding

- 16.1 Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement 123Moos.
- 16.2 Dit reglement treedt in werking met ingang van januari 2020.

Artikel 17. Geldingsduur en evaluatie

- 17.1 Dit reglement heeft een geldingsduur tot oktober 2030.
- 17.2 Een jaar na de inwerkingtreding evalueert de directeur het klachtenreglement en stelt vast of het reglement aangepast wordt.