

Klachtenreglement

Dit reglement voorziet in de wijze van behandeling van klachten die mogelijksterwijs ontstaan in de uitvoering van de dienstverlening of naar aanleiding van de dienstverlening zoals geleverd door de Merlijn Groep. Dit reglement beschrijft de klachtmogelijkheden die een klant / opdrachtgever / cliënt van de Merlijn Groep heeft jegens een bij de Merlijn Groep aangesloten professional of jegens Merlijn als entiteit.

1. Definities

Directie: de directie van de Merlijn Groep.

Professional: een bij de Merlijn Groep als ZZP'er aangesloten professional.

Merlijn-overeenkomst: de overeenkomst die de Merlijn Groep met de klant gesloten heeft, voordat wordt overgegaan tot uitvoering van de opdracht.

Klacht: een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de professional in het kader van de werkrelatie of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend geschil met de professional.

Klager: klant c.q. opdrachtgever c.q. cliënt die zich met een klacht over een bij de Merlijn Groep aangesloten professional tot het secretariaat van de Merlijn Groep wendt.

Secretariaat: het secretariaat van de Merlijn Groep.

2. Indienen van een klacht

- 2.1. Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op het handelen of nalaten van de professional bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de gedragscode van de Merlijn Groep of op financiële geschillen.
- 2.2. Een klacht wordt digitaal per e-mail ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:
 - Naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - Naam, e-mailadres en telefoonnummer van de professional op wie de klacht betrekking heeft;
 - Algemene gegevens over het traject (bijv. de Merlijn-overeenkomst);
 - Een omschrijving van de klacht;
 - Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht);
 - Informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een (informele) oplossing van deze klacht;
 - Datering van de klacht door de klager.
- 2.3. Binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Backoffice- en
correspondentieadres:
De Gruyterfabriek
Veemarktkade 8
5222 AE 's-Hertogenbosch

T 073-5323582
info@merlijngroep.nl
www.merlijngroep.nl

NL85 RABO 0137 531 818
BTW NL807062388B01
KvK 17105284

3. Behandeling van een klacht

- 3.1. De directie van de Merlijn Groep neemt contact op met de klager om deze te horen over de klacht en de behoeftes die daaruit voortkomen.
- 3.2. De betreffende professional wordt vervolgens gehoord door de directie van de Merlijn Groep over de klacht en de behoeftes die daaruit voortkomen. Wanneer het een klacht aangaande de directie zelf betreft dan neemt de klachtencoördinator van de Merlijn Groep deze rol over.
- 3.3. Vervolgens besluit de directie welke volgende stappen er dienen te worden genomen. Deze kunnen bijvoorbeeld zijn:
 - Meer informatie verzamelen door bijv. andere mensen - van zowel binnen als buiten de Merlijn Groep - te horen die bij de klacht zijn betrokken;
 - Mediation of een andere vorm van gespreksbegeleiding inzetten;
 - Een externe klachtenfunctionaris inzetten;
 - Een oplossing of meerdere oplossingen aandragen.
- 3.4. De klacht wordt als behandeld beschouwd en afgesloten wanneer is voldaan aan hetgeen in artikel 3.1-3.3 is opgenomen.

4. Geheimhoudingsplicht

- 4.1. De directie en anderen die vanwege hun functie of vanwege hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden.
- 4.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Merlijn Groep. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

5. Overige zaken

- 5.1. Dit reglement is van toepassing op alle klachten van klanten over bij de Merlijn Groep aangesloten professionals.
- 5.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie.

September 2026

De Merlijn Groep