

## Klachtenreglement Voorne-Putten Werkt B.V.

Voor ons werk staan kwaliteit en zorgvuldig handelen voorop. Toch kan het gebeuren dat een klant of cursist of andere partij zich niet correct behandeld of geholpen voelt. Met behulp van onderstaande klachtenregeling kan deze een klacht indienen.

### Artikel 1 Begrippen

<b>Klacht</b>	Iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Voorne-Putten Werkt BV;.
<b>Klager</b>	Iemand die een klacht indient bij Voorne-Putten Werkt <b>BV</b> ;
<b>Medewerker</b>	Iedereen die werkzaamheden verricht onder de verantwoordelijkheid van Voorne-Putten Werkt;
<b>Directeur</b>	Titulair directeur van Voorne-Putten Werkt BV;
<b>VPW</b>	Voorne-Putten Werkt BV.

### Artikel 2 Verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid

1. De directeur van VPW is verantwoordelijk voor een adequate afhandeling van iedere klacht.
2. De directeur van VPW zorgt ervoor dat elke klacht vertrouwelijk zal worden behandeld. Dit betekent dat de inhoud van de klacht enkel zal worden gedeeld met directe betrokkenen, en niet met derden.

### Artikel 3 Een klacht indienen

1. Klager dient zijn klacht elektronisch; naar het e-mailadres: [klachten@vpwerkt.nl](mailto:klachten@vpwerkt.nl) of per post; Laanweg 3, 3208LG Spijkenisse. Telefonisch contact kan via (0181) 692 555.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
  - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
  - b. de datum van het ontstaan van de klacht;
  - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.



5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

#### **Artikel 4 Ontvangstbevestiging**

1. De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door VPW op de hoogste gesteld van de ontvangst daarvan.

#### **Artikel 5 Klacht niet in behandeling nemen**

Het komt voor dat besloten wordt een klacht niet te behandelen. Deze keuze wordt gemaakt wanneer:

1. De klacht eerder is ingediend over eenzelfde soort gedraging, en als die klacht volgens dit reglement is behandeld. Wanneer er aanleiding is om de klacht opnieuw te behandelen, vervalt deze regeling;
2. De klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden is gebeurd;
3. De klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van VPW;
4. Het gedrag van de klacht al wordt beoordeeld of is beoordeeld door een rechter (met uitzondering van een bestuursrechter);
5. Zolang het opsporingsonderzoek door de officier van justitie plaatsvindt of vervolging plaatsvindt of als het gedrag waarover u klaagt (misschien) strafbaar is en de officier van justitie bezig is met een opsporingsonderzoek en/of vervolging.
6. VPW is ook niet verplicht om een klacht te behandelen als het belang of het gewicht van gedraging kennelijk onvoldoende is.
7. De klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar bij directeur of beroep kan indienen of had kunnen indienen;
8. De klacht een uiting van ontevredenheid is over de inhoud van een geschil dat onderdeel is van een bezwaar- of beroepsprocedure;
9. De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, danwel onderworpen is geweest.



### **Artikel 6 Gelegenheid tot horen**

1. VPW kan besluiten dat zij de klager in de gelegenheid stelt de klacht mondeling toe te lichten.
2. Indien VPW over gaat tot het horen van klager zal VPW daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door VPW aan klager worden gezonden.

### **Artikel 7. Termijnen**

1. VPW zal klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van diens klacht. VPW is bevoegd deze termijn één of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.
2. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvang de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bericht van.

### **Artikel 8. Afhandeling klacht**

1. VPW stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht.
2. VPW stelt klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen de afhandeling van de klacht, het oordeel van VPW en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij de directeur van VPW.
4. Zodra de klacht na tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.

### **Artikel 9. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement**

1. Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door VPW.
3. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de directeur van VPW.

