

## KLACHTENREGELING VACTOR

### Uitgangspunten

Vactor besteedt veel aandacht aan het onderhouden van goede contacten met haar relaties en wil daarbij zo klantgericht mogelijk zijn. Het afhandelen van klachten op een correcte manier valt daar zeker onder. Om een goede afhandeling van uw klachten te kunnen verzekeren heeft Vactor een klachtenregeling ontwikkeld. Deze procedure geldt voor alle soorten klachten. U kunt erop rekenen dat Vactor klachten vertrouwelijk behandelt.

Het beleid met betrekking tot gebreken en klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze relaties. Indien nodig nemen we maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

Vactor geeft er de voorkeur aan dat u de klachten direct bespreekt met de trainer/opleider. Wordt de klacht daarmee niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich tot Vactor richten. Vactor streeft er naar een klacht zo goed mogelijk op te lossen. Mocht de klant van mening zijn dat dit niet het geval is, dan bestaat de mogelijkheid een onafhankelijke klachtenbemiddelaar in te schakelen. In dat geval kun u zich wenden tot:

De voorwaarden van deze bemiddeling staan in de Klachtenregeling beschreven.

### Algemene Klachtenregeling

#### Artikel 1 Begrippen

**Vactor:** Vactor of diegene die onder verantwoordelijkheid van Vactor werkzaamheden verricht.

**Klager:** degene die een klacht indient.

**Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van Vactor heeft plaatsgevonden.

**Oprachtnemer:** een ieder voor wie onder verantwoordelijkheid van Vactor werkzaamheden zijn verricht.

**Beklaagde:** de persoon waarover wordt geklaagd.

#### Artikel 2 Klachtrecht

Een opdrachtnemer heeft het recht om over de wijze waarop Vactor, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Vactor, zich jegens hem/haar heeft gedragen of de wijze waarop werkzaamheden zijn verricht een klacht in te dienen bij Vactor. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij Vactor.

### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

1. In eerste instantie wordt de klacht mondeling ingediend bij de beklagde die bij de gedraging betrokken is geweest.
2. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld. De beklagde maakt een verslag welke door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Zodra Vactor naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.
4. Klager heeft onverminderd het recht alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
5. De klacht is in heldere bewoording opgesteld, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager
  - b. de dagtekening
  - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### **Artikel 4 Behandeling van klachten**

1. Vactor bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen.
2. Er wordt getracht de klacht binnen vier weken af te handelen. De afhandeling kan vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling.

### **Artikel 5 Niet ontvankelijke klacht**

Vactor is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
- b. eenduidig vaststaat dat niet Vactor – of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van Vactor– maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- c. die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.

e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

### **Artikel 6 Hoorplicht**

1. Vactor stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door Vactor bepaald.

2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Vactor bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Vactor wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 7 Afhandeling**

1. Indien de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd geen gebruik maken van hoor-/wederhoor, inlichtingen verstrekken of stukken te overleggen of anderszins niet meewerkt aan het onderzoek, handelt Vactor de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

2. Vactor stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Vactor kan door de klager binnen vier weken beroep worden aangetekend. In dat geval zal Vactor de zaak voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De uitspraak van bemiddelaar is bindend voor zowel klager als Vactor. De kosten van de bemiddeling zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld.

4. De onafhankelijke klachtenbemiddelaar is in beginsel mr B. de Jonge uit Leiderdorp. In overleg met de klager kan een andere klachtenbemiddelaar worden aangewezen.

5. Vactor draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Vactor bewaard deze registratie en bijbehorende correspondentie gedurende vijf jaren.

### **Artikel 8 Slotbepaling**

Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft binnen een half jaar voor inwerkingtreding van de regeling heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld. Deze regeling kan worden aangehaald als `Klachtenregeling Vactor`.

Hilversum, januari 2013

Vactor