

Klachtenreglement Vorstenbosch & Van Tol

Doelstelling

Doelstelling van dit reglement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren van afhandelen van klachten over de dienstverlening van Vorstenbosch & Van Tol (inclusief door derden namens Vorstenbosch & Van Tol uitgevoerde diensten), het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied

Het reglement is bedoeld voor alle uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van Vorstenbosch & Van Tol die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weg genomen kunnen worden.

Inhoud van het reglement

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Vorstenbosch & Van Tol hierna te noemen als: VNVT:

het leveren van dienstverlening op het gebied van arbeidsverzuim, arbeids(on)geschiktheid, re-integratie, bedrijfsvitaliteit, verzuimpreventie, schadelastbeperking, coaching, scholing, training, bedrijfs- en verzekeringsgeneeskundige gezondheidszorg;

2. De directeur: de Algemeen directeur van VNVT, zijnde mevrouw G.G.F. Bömers en mevrouw M.W.M.M. van Rixtel;

3. Klager: diegene die een klacht indient en/of diens gemachtigde(n).

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij de directie van VNVT over de wijze waarop VNVT, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van VNVT, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen.

Artikel 3

VNVT draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnvt.nl
I www.vnvt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A

Artikel 4

1. De directeur is belast met de behandeling van klachten.
2. De behandeling van klachten die één van de directieleden betreft, geschiedt door het andere directielid.

Artikel 5

1. Klachten worden schriftelijke toegestuurd aan Vorstenbosch & Van Tol. Postbus 3268, 5203 DG 's Hertogenbosch en/of via email kenbaar gemaakt via de navolgende e-mailadressen: bomers@vnvt.nl / vanrixtel@vnvt.nl
2. bij het indienen van klachten wordt voldaan aan de volgende eisen:
 - a. Vermelding van naam, adres, telefoonnummer (indien beschikbaar) van de klager;
 - Vermelding van de datum dagtekening;
 - Korte omschrijving van de aard en inhoud van de klacht, met redenen omkleed en opgesteld in de Nederlandse taal;
 - Ondertekening door klager.
3. Meerdere klachten over een geleverd product door, dan wel contact met VNVT, worden gelijktijdig schriftelijk gepresenteerd.

Artikel 6

Zodra VNVT naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder vervolgen van dit reglement.

Artikel 7

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan), alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

Artikel 8

1. VNVT is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet VNVT maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b. het een gedraging en/of uitlating betreft die zich langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft voorgedaan;

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnvt.nl
I www.vnvt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A

- c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie (of diens vervanger) is behandeld;
 - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - e. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker kort en bondig samen.

De klachtenbehandelaar bepaalt voorts of de klacht gegrond kan worden verklaard.

2. VNVT stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het tijdstip van de hoorzitting wordt in overleg met de klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch. Hiervan kan op verzoek worden afgeweken.

3. Van het horen (van partijen) wordt een verslag gemaakt, dat door VNVT wordt toegestuurd aan de klager, respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 12 van dit reglement. Zulks ter beoordeling van VNVT.

4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. In bijzondere gevallen kan VNVT besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

Artikel 10

1. VNVT handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

VNVT kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt mondeling of per email mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

2. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnvt.nl
I www.vnvt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A

plaatsvindt is ter beoordeling aan VNVt. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van VNVt te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt VNVt de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

1. VNVt stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die VNVt daaraan verbindt.

VNVt peilt de tevredenheid van de klager.

2. De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd in het "Klachtenregister".

Artikel 13

De klachten afhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd in het Klachtenregister.

Artikel 14

VNVt draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over het aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of eventuele corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 15

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Directie (of diens vervanger) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Directie (of diens vervanger) is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnvt.nl
I www.vnvt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A

Artikel 16

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17

Onvoorziene omstandigheden. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking op januari 2023

c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie (of diens vervanger) is behandeld;

d. een gelijke klacht nog in behandeling is;

e. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker kort en bondig samen.

De klachtenbehandelaar bepaalt voorts of de klacht gegrond kan worden verklaard.

2. VNVt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het tijdstip van de hoorzitting wordt in overleg met de klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch. Hiervan kan op verzoek worden afgeweken.

3. Van het horen (van partijen) wordt een verslag gemaakt, dat door VNVt wordt toegestuurd aan de klager, respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 12 van dit reglement. Zulks ter beoordeling van VNVt.

4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. In bijzondere gevallen kan VNVt besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

Artikel 10

1. VNVt handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

VNVt kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt mondeling of per email mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

2. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan VNVt. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnt.nl
I www.vnt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van VNVt te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt VNVt de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

1. VNVt stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die VNVt daaraan verbindt.

VNVt peilt de tevredenheid van de klager.

2. De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd in het "Klachtenregister".

Artikel 13

De klachten afhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd in het Klachtenregister.

Artikel 14

VNVt draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over het aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of eventuele corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Artikel 15

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Directie (of diens vervanger) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Directie (of diens vervanger) is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Vorstenbosch & Van Tol
Veemarktkade 8
locatie A1025
5222 AE 's-Hertogenbosch

Postbus 3268
5203 DG 's-Hertogenbosch

T 073 - 623 55 22
E info@vnvt.nl
I www.vnvt.nl

KVK 17139897
BTW NL.8101.72.628 B01.3300
IBAN NL.82.ABNA.0555.3429.99
BIC ABNANL2A