



# V&V Personeelsdiensten

## ► Inleiding

V&V Personeelsdiensten B.V. (hierna V&V Personeelsdiensten) hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Gezien de aard van haar dienstverlening, waarbij persoonlijke en sociale belangen een grote rol spelen, hecht zij er aan dat te allen tijde op een zorgvuldige, systematische en adequate wijze wordt omgegaan met mogelijke klachten van cliënten, opdrachtgevers of haar eigen medewerkers. Het persoonlijke en sociale aspect staan daarin centraal.

Tegen deze achtergrond heeft V&V Personeelsdiensten een klachtenregeling in het leven geroepen, waarvan onderhavig Klachtenreglement onderdeel uitmaakt. Het primaire doel van deze regeling is het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van V&V Personeelsdiensten. Hieruit voortvloeiend zullen, voor zover van toepassing, oorzaken van klachten weggenomen worden en adequate (preventieve) maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.

## Artikel 1. Werkingsfeer

1.1. Dit reglement is van toepassing op alle uitingen van ontevredenheid over de dienstverlening of uitkomsten daarvan van V&V Personeelsdiensten, die niet direct weggenomen kunnen worden door de direct aangesprokene of verantwoordelijke. Een klacht kan in ieder geval worden ingediend door cliënten, direct betrokkenen van cliënten, opdrachtgevers en medewerkers van V&V Personeelsdiensten.

1.2. Het bestaan van dit Klachtenreglement wordt bij aanvang van de dienstverlening c.q. overeenkomst onder de aandacht gebracht bij de tegenpartij. Dit reglement is beschikbaar op de website van V&V Personeelsdiensten ([www.venvpersoneelsdiensten.nl](http://www.venvpersoneelsdiensten.nl)) en ligt ter inzage ten kantore van V&V Personeelsdiensten.

## Artikel 2. Klachtrecht

2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop V&V Personeelsdiensten, of personen die werkzaam zijn onder haar verantwoordelijkheid, zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij V&V Personeelsdiensten.

2.2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van V&V Personeelsdiensten.

2.3. De directie kan de behandeling van een klacht door een andere behandelaar laten uitvoeren.

2.4 Een klager zal nimmer hinder of nadeel ondervinden van V&V Personeelsdiensten ten gevolge van het indienen van een klacht. Iedere klacht zal op zorgvuldige en afgewogen wijze worden behandeld, waarbij de belangen van de klager centraal staan.

## Artikel 3. Indienen van klacht

3.1. De klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. In geval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de ontvanger indien hij de klacht niet direct kan wegnemen, de klager vragen de klacht schriftelijk te verwoorden in een klaagschrift.





# V&V Personeelsdiensten

- 3.2. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat tenminste:
- a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een deugdelijke omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.

## **Artikel 4. Ontvangstbevestiging en registratie**

4.1. V&V Personeelsdiensten registreert de klacht op een standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. Zo nodig wordt telefonisch contact opgenomen met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

4.2. V&V Personeelsdiensten stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin een korte omschrijving van de klacht, de voorgenomen wijze van afhandeling van de klacht en de verwachte afhandelingstermijn zijn opgenomen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

## **Artikel 5. Onafhankelijkheid klachtenbehandelaar**

5.1. De behandeling van de klacht geschiedt nooit door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Behandeling geschiedt door een onafhankelijk medewerker, dan wel door de directie.

## **Artikel 6. Niet in behandeling nemen klacht**

6.1. V&V Personeelsdiensten is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

- a) eenduidig vaststaat dat niet V&V Personeelsdiensten, of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder haar verantwoordelijkheid, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
- b) V&V Personeelsdiensten is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- c) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3, tweede lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen;
- d) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van de klachtenregeling van V&V Personeelsdiensten is behandeld;
- e) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- f) de klager een gerechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt ter zake van de klacht;
- g) er strafrechtelijk onderzoek is ingesteld of een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt ter zake van de klacht;

6.2. 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.





# V&V Personeelsdiensten

## ➤ Artikel 7. Afhandelingstermijn

7.1. V&V Personeelsdiensten handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.

7.2. V&V Personeelsdiensten kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht 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 8. Onderzoek

8.1. V&V Personeelsdiensten stelt na ontvangst van een ontvankelijk bevonden klacht een deugdelijk onderzoek in naar de feiten en omstandigheden aangaande de dienstverlening of uitkomsten daarvan, waarover geklaagd wordt.

8.2. De klachtbehandelaar wint informatie in bij de betrokken partijen. De klachtbehandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

## Artikel 9. Hoorplicht

9.1. V&V Personeelsdiensten stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorbijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.

9.2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

9.3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

9.4. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 10. Afhandeling

10.1. Na bestudering en afweging van alle relevante informatie stelt V&V Personeelsdiensten de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

10.2. De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht.

10.3. Indien wenselijk, wordt alvorens tot een schriftelijk besluit wordt gekomen, de klager telefonisch benaderd met een aanbod en wordt de tevredenheid van de klager over de maatregel en/of genoegdoening gepeild. Op basis daarvan kan eventueel aanvullend onderzoek of een aangepast aanbod worden gedaan.

10.4. De klachtenbehandeling eindigt normaliter met het oordeel gegrond of ongegrond.





# V&V Personeelsdiensten

- ▶ 10.5. V&V Personeelsdiensten draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Na de schriftelijke afhandeling zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt binnen vier weken telefonisch contact opgenomen met klager om te verifiëren of de klacht naar wens is afgehandeld. Hiermee eindigt formeel de klachtenprocedure.

## Artikel 11. Registratie

11.1. Van het verloop van de gehele klachtenprocedure wordt verslag gedaan op het standaard klachtenformulier. Voorts worden kopieën van alle stukken die betrekking hebben op de behandeling en afhandeling van de klacht, gevoegd bij het standaard klachtenformulier. Op basis hiervan wordt een dossier opgemaakt ten behoeve van de klacht.

11.2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht.

11.3. Indien van toepassing, wordt een afschrift van het klachtenformulier opgenomen in het betreffende cliëntdossier van V&V Personeelsdiensten.

11.4. Jaarlijks wordt een rapport opgemaakt over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen en de resultaten daarvan. Deze rapportage maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitsbeleid van V&V Personeelsdiensten.

## Artikel 12. Aanvullende bepalingen inzake UWV

12.1. Indien een klacht afkomstig is van een klant van het UWV, dan zal deze klacht, alsmede het verloop van de afhandeling van de klacht worden gemeld aan de betrokken Arbeidsdeskundige van het UWV en worden opgenomen in het cliëntdossier van V&V Personeelsdiensten.

12.2. In het geval een klacht naar het oordeel van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht ter behandeling voorleggen aan de Arbeidsdeskundige van het UWV.

## Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen voortvloeiende uit of verband houdende met de dienstverlening van V&V Personeelsdiensten, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien de bij de rechtsbetrekking betrokken Wederpartij woonplaats in het buitenland heeft.
2. In het geval een klacht naar het oordeel van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan zij een beroep op de rechter doen.
3. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van V&V Personeelsdiensten is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de Wederpartij binnen een maand na de schriftelijke kennisgeving hiervan door V&V Personeelsdiensten aangeeft de voor de beslechting van het geschil volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

Ermelo, januari 2019

V&V Personeelsdiensten B.V.

