

KLACHTENREGELING

Klachten van opdrachtgevers, melders en deelnemers betreffende geleverde diensten

Heeft u een klacht over één van onze trainingen of over de inzet van een externe vertrouwenspersoon? Bel of e-mail ons. Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op. U kunt hier onze klachtenregeling inzien.

Interne regeling

Het geniet onze voorkeur wanneer in eerste instantie van de onderstaande interne procedure gebruik wordt gemaakt:

1. Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van De Vertrouwenspersoon (hierna: DVP), wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over die diensten, met inbegrip van (gevolgde) trainingen.
2. De klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend middels het klachtenformulier van DVP, dat te vinden is op de website. Op verzoek wordt de klacht toegelicht aan DVP. De schriftelijke klacht dient gericht te zijn aan: DVP, ter attentie van één van de directieleden (Jeanette Jager of Freek Walther). Na ontvangst van de klacht draagt de directie zorg voor het aanwijzen van de behandelende kwaliteitsmanager die vervolgens zorgdraagt voor vastlegging van de klacht en ontvangstbevestiging van de klacht aan klager.
Postadres: De Vertrouwenspersoon, t.a.v. directie, postbus 429, 8440 AK, HEERENVEEN.
E-mail: Klacht@devertrouwenspersoon.nl
3. In de klacht wordt in ieder geval vermeld:
 - contactgegevens van de klager;
 - duidelijke omschrijving van de klacht;
 - tegen wie de klacht gericht is;
 - ondertekening door de klager.
4. De kwaliteitsmanager neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de indiener, maakt zo mogelijk een afspraak voor overleg en probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager geen oplossing ziet c.q. geen deelname wenst aan een overleg, zal de kwaliteitsmanager schriftelijk reageren op de klacht binnen een termijn van 15 werkdagen.
Een uitzondering hierop is mogelijk bij vakantie, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer reageren binnen de gestelde termijn door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is.
Als de klacht betrekking heeft op een bij/voor de DVP werkzame trainer of vertrouwenspersoon zal deze bij de afhandeling en oplossing van de klacht betrokken worden, tenzij het belang van klager zich daar redelijkerwijs tegen verzet.
5. Als de klager en DVP het middels een gesprek eens worden over de oplossing van de klacht, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd, met vermelding van de oplossing.
6. Als klager en beklagde het niet eens worden, wordt dat eveneens schriftelijk vastgelegd en wordt door beide partijen een vertegenwoordiger benoemd voor de vorming van een onafhankelijke klachtencommissie.
7. Deze klachtencommissie zal bestaan uit een vertegenwoordiger van de klager, een vertegenwoordiger van DVP en een door beide vertegenwoordigers te benoemen onafhankelijke derde.

8. Eventuele kosten voor de vorming van een klachtencommissie, komen ten laste van DVP. Een uitzondering daarop is uitsluitend mogelijk, wanneer de klachtencommissie met meerderheid van stemmen tot het oordeel komt dat de klacht vals is, dan wel is ingediend met het uitsluitende oogmerk DVP of één van haar representanten schade toe te brengen.
9. Alle informatie die tijdens de behandeling van een klacht bekend wordt zal vertrouwelijk worden behandeld.
10. DVP zal de behandeling van klachten binnen 3 maanden afronden, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken. In dat geval zal de klager hierover binnen genoemde termijn worden geïnformeerd, waarbij de vertraging van de afhandeling wordt toegelicht en een indicatie zal worden gegeven van het moment van afronden.
11. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Uit het oordeel voortvloeiende acties worden door DVP binnen twee weken afgehandeld, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken, in welk geval een indicatie zal worden gegeven van het moment van afhandeling.
12. Klachten alsmede de vastlegging van de afhandeling daarvan worden vastgelegd conform de vigerende wetgeving (AVG), voor een duur van 3 jaren.

Externe regeling

Het 'Reglement klachtbehandeling Commissie van Toezicht' van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen ziet toe op het handelen van individuele vertrouwenspersonen. Het indienen van een klacht tegen bureau De Vertrouwenspersoon is ingevolge dit reglement niet mogelijk.

Dit reglement is hier te vinden: <https://www.lvvv.nl/klachtenregeling>

Eenieder die een klacht heeft over het handelen van één van de vertrouwenspersonen van De Vertrouwenspersoon kan van deze (externe) regeling gebruik maken. De klacht dient alsdan tegen de desbetreffende medewerker gericht te zijn.

De Vertrouwenspersoon
Heerenveen, 19 september 2023