



VitaalProfijt
Dinantdijkhuisstraat 212
7558 GG Hengelo (o)

06-12443612
r.blaak@vitaalprofijt.nl
www.vitaalprofijt.nl
vitaalprofijt
@vitaalprofijt
vitaalprofijt

Klachtenreglement

Versie: 01

Datum: 01-07-2019

VitaalProfijt werkt vanuit integriteit en professionaliteit. Dit houdt in dat er wordt gehandeld naar eer en geweten. Professionaliteit en bekwaamheid worden onderhouden en gegarandeerd. Dit geschiedt door het blijven trainen van vaardigheden, reflecteren en evalueren van trajecten, scholing en bijscholing en het bijwonen van seminars en NOLOC bijeenkomsten of vanuit andere organisaties.

VitaalProfijt levert een dienst vanuit een vraag. De overeenkomsten zijn gebaseerd op een inspanningsverplichting vanuit VitaalProfijt. Dat wil dus zeggen: VitaalProfijt zal zich inspannen om een bepaald resultaat te bereiken, maar garandeert dat resultaat niet.

VitaalProfijt is een lerende organisatie en wil continu verbeteren en staat open voor feedback. Mocht u ondanks de inspanningen en inzet van VitaalProfijt toch een klacht hebben dan raden wij u aan het klachtenreglement in acht te nemen.

1. Algemene bepalingen

1.1. Artikel 1

1.1.1. In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid;
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

1.1.2. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De naam, of gegevens waaruit de naam van de klager af te leiden valt, worden uitsluitend gebruikt tijdens de behandeling van de klacht, als de klager heeft aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben.

2. Indiening van een klacht

2.1. Artikel 2

2.1.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerker(s) van VitaalProfijt zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij VitaalProfijt.



2.1.2. Onder medewerkers van VitaalProfijt, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van VitaalProfijt werkzaamheden ten behoeve van cliënten van VitaalProfijt hebben verricht.

2.2. Artikel 3

2.2.1. Een klacht kan zowel schriftelijk, mondeling als per e-mail of via de klachtenprocedure op de site bij VitaalProfijt worden ingediend.

2.2.2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam en het adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

2.2.3. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. Ontvangstbevestiging

3.1. Artikel 4

3.1.1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee werkdagen

bevestigd. 3.1.2. De ontvangstbevestiging bevat: - de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden; - een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft; - een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; - de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

4. Wijze van behandeling

4.1. Artikel 5

4.1.1. De behandeling van de klacht zal in eerste instantie door de eigenaar van VitaalProfijt worden opgepakt. Wanneer hier niet mee wordt ingestemd zal er een externe deskundige ingeschakeld (mediator)

4.1.2. VitaalProfijt beschouwt het oordeel van de klachtenfunctionaris als bindend en handelt de klacht conform het oordeel af.

4.1.3. VitaalProfijt is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.



4.1.4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

4.2. Artikel 6

4.2.1. VitaalProfijt handelt de klacht af binnen twee weken na indiening.

4.2.2. VitaalProfijt kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

4.3. Artikel 7

4.3.1. VitaalProfijt stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

5. Registratie

5.1. Artikel 8

5.1.1. VitaalProfijt draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

5.1.2. De geregistreeerde klachten worden tenminste twee jaren bewaard.

6. Slotbepalingen

6.1. Artikel 9

6.1.1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van VitaalProfijt.

6.1.2. Dit reglement kan via de website worden gedownload onder het menu item "Klachten".

6.1.3. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

6.2. Artikel 10

6.2.1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 september 2019.