

KLACHTENREGLEMENT

In het kader van de diensten die Verdi Next verleent ten behoeve van diverse opdrachtgevers en waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld voor de uitvoering van de opdracht, hanteert Verdi Next het volgende reglement voor de behandeling van klachten.

Het doel van het klachtenreglement van Verdi Next is als volgt:

- het vastleggen van een procedure om klachten van aangesloten klanten (en hun medewerkers) op constructieve wijze en binnen een redelijke termijn af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een effectieve klachtenbehandeling;
- het trainen van medewerkers in klantgericht reageren op klachten; • Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker en/of deelnemer van Verdi Next;
- b. *Medewerker*: iedereen die werkzaamheden verricht namens of via Verdi Next, ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is;
- c. *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die namens Verdi Next klachten in ontvangst neemt;
- d. *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris die klachten in behandeling neemt en de verder afhandeling coördineert;
- e. *Respondent*: degene die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij Verdi Next over de wijze waarop Verdi Next zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hemzelf of een ander heeft gedragen;
2. Een gedraging van een medewerker die onder de verantwoordelijkheid van Verdi Next valt, wordt beschouwd als een gedraging van Verdi Next.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Verdi Next draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

VerdiNext®

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent dient de klacht schriftelijk of per e-mail in bij Verdi Next .
2. De klacht bevat minstens:
 - a. Naam en adres van de respondent
 - b. Datum van indiening
 - c. Een duidelijke beschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is, inclusief tijdstip en plaats.
 - d. Naam van de persoon waartegen de klacht is gericht
3. Indien de klacht in een andere taal is opgesteld en een vertaling nodig is, dient de respondent voor een vertaling te zorgen.
4. Verdi Next kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen als deze niet aan de vereisten van het 1e, 2e of 3e lid voldoet, mits de respondent op de hoogte is gesteld van de onvolkomenheden en twee weken de tijd heeft gehad om de klacht aan te vullen.

Artikel 5 Uitvoering

1. Zodra Verdi Next naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht heeft voldaan, vervalt de verplichting om dit reglement verder toe te passen voor de desbetreffende klacht;
2. De respondent wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de veronderstelde tevredenheid over de afhandeling van de klacht;
3. Als de respondent niet tevreden is over de afhandeling, moet deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Verdi Next bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 2 weken na schriftelijke indiening;
2. In de ontvangstbevestiging wordt het volgende vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn
 - b. de verdere procedure
 - c. de contactpersoon
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien;
3. Klachten die niet voor Verdi Next bestemd zijn, worden zo snel mogelijk teruggestuurd naar de respondent.

Artikel 7 Klachtenbehandelaar

Klachten worden behandeld door een medewerker die niet bij de gedraging betrokken is waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht wordt doorgestuurd naar de eindverantwoordelijke functionaris voor de afhandeling:

- Inhoud: loopbaancoach Verdi Next
- Procedureel en bejegening: directie Verdi Next

VerdiNext®

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Verdi Next is niet verplicht om klachten te behandelen als ze betrekking hebben op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend en volgens dit reglement is behandeld, behalve volgens Artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die onderhevig is geweest aan een procedure bij een rechterlijke instantie;
 - d. waarvoor een opsporingsonderzoek loopt op bevel van de officier van justitie of waarvoor een vervolging gaande is;
2. De respondent wordt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld als Verdi Next besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklaagde

De persoon waarop de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, evenals de door de respondent meegezonden stukken.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Verdi Next biedt de respondent en de betrokkene op wie de klacht betrekking heeft, de gelegenheid om te worden gehoord;
2. Afzien van het horen van de respondent is mogelijk indien deze verklaart geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Op verzoek van de respondent wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Verdi Next handelt de klacht af binnen 3 weken na verzenden van de ontvangstbevestiging. Mocht er een reden zijn die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Verdi Next kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen. Schriftelijke mededeling van de verdaging wordt gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Afhandeling

1. Indien de respondent of betrokkene waarover wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de Directie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Directie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De Directie informeert de respondent schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, inclusief eventuele conclusies die daaruit worden getrokken.

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Verdi Next zorgt voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

VerdiNext®

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Verdi Next';
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 7 november 2024.