

## Welk gebied?

Mocht u het niet eens zijn met de gang van zaken tijdens het EVC- traject, bestaat er de mogelijkheid een klacht- en/of bezwaar in te dienen. Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van Libereaux, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen.

## Doel klachtenreglement

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om maatregelen te voorkomen.

### Indienen van een klacht

1. Iedere EVC- kandidaat, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een de uitvoer en procesgang tijdens het EVC- traject.
2. Iedere EVC- kandidaat, als ook diens opdrachtgever of werkgever, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een derde, die in opdracht van Libereaux werkzaamheden ten behoeve van het traject heeft verricht.

### De klachtafhandelaar

1. De EVC- kandidaat heeft recht op een onafhankelijke klachtafhandelaar, zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft.
2. Een projectmanager van Libereaux, te weten: dhr. Steenkamp, fungeert als klachtafhandelaar.

### Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

1. Libereaux registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De ontvangen schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
2. Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt Libereaux telefonisch contact op met de EVC- kandidaat om aanvullende informatie te verkrijgen.
3. Van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht wordt een kopie gemaakt, welke beiden in het dossier van de betrokken EVC- kandidaat worden gevoegd.
4. De originele exemplaren van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht worden in een speciaal 'klachtendossier' opgeborgen.

### Bevestigen van ingediende klacht

1. De klachtafhandelaar stuurt binnen één week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:
  - een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en de bijzondere omstandigheden);
  - de verdere afhandeling van de klacht;
  - de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
2. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### Ontvankelijkheid klacht

1. Indien de klacht een gedraging (of het nalaten daarvan) betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
2. De EVC- kandidaat wordt schriftelijk van de niet ontvankelijkheid van de klacht op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

### Gegronde klacht

1. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het niet gegrond zijn van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
2. De EVC- kandidaat wordt schriftelijk van de redenen van de niet gegrondheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

### Onderzoek en afhandeling klacht

1. De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s).
2. De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaard met de omschrijving.
3. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

### Corrigerende maatregelen

1. Indien de klacht gegrond is, besluit de klachtafhandelaar, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.
2. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de EVC- kandidaat en peilt de tevredenheid van de EVC- kandidaat over de maatregel en/of genoegdoening, waarna de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging aan de EVC- kandidaat verstuurt van datgene wat besproken is.
3. Bij gebleken ontevredenheid van de EVC- kandidaat met het aanbod, overweegt de klachtafhandelaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
4. Het aanbod en de reactie van de EVC- kandidaat worden schriftelijk vastgelegd op het standaard klachtenformulier.
5. De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de EVC- kandidaat.

### Termijn afhandelen klacht

1. De klacht wordt afgehandeld door de klachtafhandelaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De geldende termijn voor de afhandeling van de klacht mag eenmaal met vier weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht.

### Verslaglegging

1. De klachtafhandelaar doet binnen twee weken na het oplossen van de klacht schriftelijk verslag aan de EVC- kandidaat en alle betrokkenen.
2. Het schriftelijk verslag wordt opgeborgen in het 'klachtendossier'.
3. Een kopie van het schriftelijk verslag wordt in het dossier van de betrokken EVC- kandidaat gevoegd.

### Preventieve maatregelen

1. De afhandelaar verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen.
2. Indien de afhandelaar bepaalt dat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden, overlegt de afhandelaar met degene die de effectieve verbeteringen kan doorvoeren.
3. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

### Rapportage

1. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, waarbij hij beoordeelt of:
  - trends zichtbaar zijn
  - corrigerende maatregelen tot tevredenheid hebben geleid
  - preventieve maatregelen tot verbetering hebben geleid
  - De jaarlijkse klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Libereaux.

### Bezwaar aantekenen

1. Indien de klachtafhandelaar de klacht niet naar tevredenheid van de EVC- kandidaat heeft afgehandeld, heeft de EVC- kandidaat de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de directeur van Libereaux.
2. Middels een aangetekende brief, gericht aan de directeur, tekent de EVC- kandidaat bezwaar aan tegen de afhandeling van de klacht.
3. De directeur van Libereaux handelt bij de afhandeling van het bezwaar overeenkomstig de artikelen 1 tot en met 14 van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de genoemde termijnen ingaan vanaf de datum van ontvangst van het aangetekende bezwaar.

### Beroep

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de EVC- kandidaat is afgehandeld en de EVC- kandidaat geen opdrachtgever van het traject heeft, staat het de EVC- kandidaat vrij om de klacht neer te leggen bij de diverse instanties, die de belangen van de EVC- kandidaat behartigen.

De directie van Libereaux BV  
De heer R. Steenkamp

1 januari 2010