

Klachtenreglement Viazorg

- In dit reglement wordt onder een klacht verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de bejegening of behandeling door Viazorg c.q. personen werkzaam voor Viazorg.
- Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Viazorg zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, een mondelinge of schriftelijke klacht in te dienen bij Viazorg.
- Viazorg draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge of schriftelijke klachten over gedragingen of uitlatingen van Viazorg.
- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de medewerker van Viazorg tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de Viazorg medewerker zelf tot een oplossing van de klacht te komen, treedt de onderstaande klachtenprocedure in werking. Zodra Viazorg naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze procedure.

Klachtenprocedure

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de directie van Viazorg. De klacht dient tenminste te bevatten:
 - a. de naam en contactgegevens van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
 - d. de handtekening van de klager

De klager kan ook gebruik maken van het bijgevoegde klachtenformulier.

2. Viazorg verstuurt binnen een week een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht naar de klager waarbij de klacht in eigen woorden wordt beschreven.
3. Viazorg hoeft de klacht niet in behandeling te nemen
 - a. indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
 - b. Indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt Viazorg de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk hiervan in kennis.
5. Behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de handeling waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, in eerste instantie de directeur-bestuurder van Viazorg. Indien de klacht op hem of haar betrekking heeft, wordt de klacht in behandeling genomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht van Viazorg.
6. Viazorg stelt beide partijen (de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft) in de gelegenheid om gehoord te worden. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. Viazorg handelt de klacht binnen 6 weken na de ontvangstdatum af. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, wordt de klacht in overleg met de klager en degene op wiens

gedraging de klacht betrekking heeft, verdaagd. Alle betrokkenen worden hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld. De afhandeling van de klacht kan hoogstens 4 weken worden verdaagd.

8. Viazorg stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht te laten behandelen door één van de bij de Stichting RegioPlus aangesloten regionale arbeidsmarktorganisaties met ter zake deskundigheid.
10. Viazorg beschouwt een klacht als afgehandeld als de klager het antwoord heeft ontvangen waarbij Viazorg in de overtuiging is alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
11. Viazorg draagt zorg voor een geanonimiseerde registratie van de schriftelijk ingediende klachten. Daarbij worden bijgehouden
 - a. Datum van binnenkomst
 - b. Datum van ontvangstbevestiging
 - c. Behandelaar van de klacht
 - d. Uitkomst van de afhandeling
 - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Enmaals per jaar worden, indien van toepassing, de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de Raad van Toezicht van Viazorg. Indien nodig treft Viazorg verbetermaatregelen.

12. Viazorg draagt zorg voor de bekendmaking van dit klachtenreglement, o.a. via de website: www.viazorg.nl.
13. Viazorg zal persoonlijke gegevens over de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen, conform de geldende privacywetgeving. De gegevens worden twee jaar bewaard na beëindiging van de klachtenafhandeling.

Dit klachtenreglement is voor het laatst aangepast op **19 januari 2021**.

Datum ontvangst klacht (door Viazorg in te vullen)

Datum verzending ontvangstbevestiging (door Viazorg in te vullen)
--

Klachtenformulier Viazorg

Indien u niet tevreden bent over het handelen van medewerkers van Viazorg kunt u een schriftelijke klacht indienen. Deze klacht wordt volgens een vastgestelde procedure afgehandeld (zie Klachtenreglement Viazorg). Voor het indienen van de klacht kunt u gebruik maken van dit formulier en na invulling en ondertekening toesturen naar

Viazorg (op envelop vermelden: vertrouwelijk)
t.a.v. de directie
Fruitlaan 4c
4462 EP Goes

PERSOONSgegevens	
Naam en voorletters	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

OMSCHRIJVING KLACHT	
Korte inhoud van de klacht (wie, wat, waar, wanneer)	

DAGTEKENING	
Datum	
Handtekening	

In te vullen door medewerker van Viazorg

AFHANDELING KLACHT	
Klacht in behandeling genomen	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee, reden:
Uitkomst van de afhandeling	
Naam behandelaar klacht	
Datum afhandeling klacht	