

# **VITAAL, ADVIESBUREAU VOOR LEVENSLLOOP EN LOOPBAANONTWIKKELING.**

## **KLACHTENREGLEMENT**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart VITAAL, adviesbureau voor levensloop en loopbaanontwikkeling, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door M.L.J.T.P den Rooijen, directeur/eigenaar/consultant, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

- 1: De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij VITAAL worden ingediend. De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van M.L.J.T.P. den Rooijen namens Vitaal als opdrachtnemer en/of consultant, als op gedragingen en/of uitlatingen van derden die in opdracht van VITAAL werkzaamheden ten behoeve van cliënten van VITAAL hebben verricht.
- 2: De klager dient binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de ingediende klacht te ontvangen. In de klacht dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de gemelde feiten.
- 3: De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als het gemelde feiten betreft die langer dan een jaar voor ontvangst van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 4: Van het niet in behandeling nemen van de klachten wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 5: Klachten die wel in behandeling worden genomen, worden behandeld door een persoon die niet bij de gemelde feiten betrokken is geweest.
- 6: Zowel de klager, als M.L.J.T.P. den Rooijen namens VITAAL, als eventueel degene die namens VITAAL de werkzaamheden heeft uitgevoerd waarop de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat zowel aan de klager als aan VITAAL, als aan degene waarop de klacht betrekking heeft, wordt toegezonden.
- 7: Alle betrokkenen worden binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen en over de eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn of worden genomen.
- 8: VITAAL draagt zorg voor de registratie van- en kan minimaal 1x per kwartaal desgevraagd aan UWV en andere opdrachtgevers rapporteren over
  - het totaal ingediende klachten
  - het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
  - het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
  - het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
  - het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
- 9: M.L.J.T.P. den Rooijen is lid van NOLOC, de Vereniging Loopbaanprofessionals. Omdat zij in de uitoefening van haar beroep is gehouden de gedragsregels van NOLOC te volgen, en volgens het bepaalde in artikel 18 t/m 21 in de gedragscode het Reglement van Rechtspraak bij klachten en geschillen van toepassing is, zullen ingediende klachten in ieder geval ook aan de Commissie van Toezicht ter beoordeling worden voorgelegd.
- 10: Tijdens het oriënterend gesprek wordt cliënt in kennis gesteld van de inhoud van het klachtenreglement. Bij aanvang van het traject wordt dit klachtenreglement aan de cliënt uitgereikt.

Voordat een ( deel) van een traject aan derden wordt uitbesteed, dienen zij zich te conformeren aan de werkwijze van VITAAL, dus ook aan dit klachtenreglement.

Munstergeleen, 16 september 2008

Vastgesteld door

M.L.J.T.P. den Rooijen

Eigenaar, directeur, consultant

VITAAL, ADVIESBUREAU VOOR LEVENSLOOP EN LOOPBAANONTWIKKELING