

het verhaal in veilige handen



## KLACHTENREGELING VP4YOU

### Inleiding

Heeft u een klacht over de inzet van de externe vertrouwenspersoon, adviseur of coach? Neemt dan zo snel mogelijk telefonisch of via e-mail contact met ons op. Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 48 uur contact met u op. VP4YOU werkt vanuit de gedachte dat het voor de zorgvuldige omgang met onze opdrachtgever(s) gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een begeleidingstraject of workshop kan wenden tot de directie van VP4YOU, teneinde een bevredigende oplossing te vinden.

### KLACHTENREGELING

1. De klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend middels het klachtenformulier van VP4YOU, dat te vinden is op de website. Op verzoek wordt de klacht toegelicht aan VP4YOU. De schriftelijke klacht dient gericht te zijn aan: VP4YOU, ter attentie van de directie. Na ontvangst van de klacht draagt VP4YOU de zorg voor de ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. E-mail: [contact@VP4YOU.nl](mailto:contact@VP4YOU.nl)  
Postadres: VP4YOU, t.a.v. directie, Zilverschoon 3, 9207KB Drachten
2. In de klacht wordt in ieder geval vermeld:
  - gegevens van de klager; naam, adres, woonplaats
  - duidelijke omschrijving van de klacht;
  - tegen wie de klacht gericht is;
  - ondertekening door de klager.
3. VP4YOU neemt binnen 48 uur na ontvangst van de klacht contact op met de indiener, maakt zo mogelijk een afspraak voor overleg en probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen. Een uitzondering hierop is mogelijk bij vakantie, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer reageren binnen de gestelde termijn door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is. Als de klacht betrekking heeft op een bij/voor de DVP vertrouwenspersoon, adviseur of coach, zal deze bij de afhandeling en oplossing van de klacht betrokken worden, tenzij het belang van klager zich daar redelijkerwijs tegen verzet.
4. Als de klager en VP4YOU het middels een gesprek eens worden over de oplossing van de klacht, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd, met vermelding van de oplossing.
5. Als klager en beklagde het niet eens worden, wordt dat eveneens schriftelijk vastgelegd en wordt door beide partijen een vertegenwoordiger benoemd voor de vorming van een onafhankelijke klachtencommissie.
6. Deze klachtencommissie zal bestaan uit een vertegenwoordiger van de klager, een vertegenwoordiger van VP4YOU en een door beide vertegenwoordigers te benoemen onafhankelijke derde.
7. De uitspraak van deze klachtencommissie is bindend.
8. Eventuele kosten voor de vorming van een klachtencommissie, komen ten laste van VP4YOU. Een uitzondering daarop is uitsluitend mogelijk, wanneer de klachtencommissie tot het unanieme oordeel komt dat de klacht vals is, dan wel is ingediend met het uitsluitende oogmerk VP4YOU of één van haar representanten schade toe te brengen.
9. Alle informatie die tijdens de behandeling van een klacht bekend wordt zal vertrouwelijk worden behandeld.
10. VP4YOU zal de behandeling van klachten binnen 3 maanden afronden, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken.

VP4YOU Drachten, februari 2019