

## **Klachtenregeling VertiCer B.V.**

### **Artikel 1 Begrippen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

*Bestuur*: het bestuur van VertiCer.

*Betrokkene*: de persoon werkzaam bij VertiCer of het onderdeel van de organisatie van VertiCer waarop een Klacht betrekking heeft.

*Gedraging*: iets wat VertiCer of een medewerker van VertiCer heeft gedaan of heeft nagelaten, of iets wat de klager bij VertiCer heeft meegemaakt.

*Klacht*: een uiting van ongenoegen over een Gedraging van VertiCer of iemand die bij VertiCer werkt.

*Klachtenfunctionaris*: de medewerker van VertiCer die namens het Bestuur Klachten onderzoekt en het Bestuur daarover adviseert.

*Klager*: degene die klaagt of namens wie wordt geklaagd.

### **Artikel 2 Klachtenfunctionaris**

- 2.1 Het Bestuur benoemt uit de medewerkers van VertiCer een Klachtenfunctionaris die namens het Bestuur deze Klachtenregeling uitvoert.
- 2.2 De Klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de behandeling van een Klacht als de Klacht betrekking heeft op de Klachtenfunctionaris.
- 2.3 In een geval zoals bedoeld in artikel 2.2 wordt de Klacht behandeld door het Bestuur of door een door het Bestuur aan te wijzen persoon.

### **Artikel 3 Klachtrecht**

- 3.1 Iedereen die te maken heeft of heeft gehad met VertiCer, kan bij VertiCer een Klacht indienen over een Gedraging van (een medewerker van) VertiCer.
- 3.2 Als het mogelijk is om in bezwaar of beroep te gaan tegen de Gedraging, dan zal de Klacht niet inhoudelijk worden behandeld.
- 3.3 Door medewerkers van VertiCer kan geen gebruik worden gemaakt van deze Klachtenregeling.
- 3.4 Voor situaties waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

### **Artikel 4 Klacht**

- 4.1 Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.
- 4.2 Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling daarvan voor de beoordeling van de Klacht noodzakelijk is, kan de Klachtenfunctionaris c.q. het Bestuur een vertaling verlangen alvorens de Klacht in behandeling te nemen.
- 4.3 Een Klacht bevat in ieder geval:
  - a. de naam en het adres van de Klager en, als Klager zich laat vertegenwoordigen, de naam en het adres van deze vertegenwoordiger;
  - b. een omschrijving van de Gedraging waarover wordt geklaagd en de datum en het tijdstip van de Gedraging.

- 4.4 Het Bestuur zal een formulier waarmee de Klacht kan worden ingediend bekendmaken op de website van VertiCer.

#### **Artikel 5 Informele afhandeling**

- 5.1 De Klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht telefonisch contact op met de Klager en onderzoekt of de Klacht op een informele manier kan worden opgelost.
- 5.2 Tijdens de klachtenprocedure kan op elk moment worden nagegaan of de Klager door een informele afhandeling van de Klacht tevredengesteld kan worden.
- 5.3 Als naar tevredenheid aan de Klacht tegemoet is gekomen, wordt de Klager schriftelijk geïnformeerd over de afsluiting van de klachtenprocedure. De Betrokkene krijgt een kopie van dit bericht. Als de Klager ermee instemt, kan VertiCer afzien van het verstrekken van zo'n bericht.

#### **Artikel 6 Bijstand en vertegenwoordiging**

- 6.1 De Klager en de Betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Het Bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging; terugzending en administratie**

- 7.1 De ontvangst van de Klacht wordt schriftelijk bevestigd en de Klager wordt geïnformeerd over de Klachtenregeling.
- 7.2 Een Klacht die niet voor VertiCer is bestemd, wordt teruggestuurd naar de Klager.
- 7.3 De Betrokkene ontvangt een afschrift van de Klacht.
- 7.4 Klachten worden bij binnenkomst geregistreerd op de datum van ontvangst en de voortgang van de procedure wordt regelmatig gecontroleerd.

#### **Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 8.1 Als een Klacht niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 4 van deze regeling, krijgt de Klager de gelegenheid binnen een door het Bestuur te stellen termijn de Klacht aan te vullen. Gebeurt dat niet (voldoende) of niet binnen de gestelde termijn, dan kan het Bestuur besluiten de Klacht niet te behandelen.
- 8.2 Het Bestuur is niet verplicht de Klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een Gedraging:
- a. waarover de Klager al eerder een Klacht heeft ingediend, waarop het bestuur heeft gereageerd zoals beschreven in artikel 10, eerste lid;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden
  - c. waartegen het wettelijk mogelijk is of mogelijk geweest om in bezwaar of beroep te gaan;
  - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie loopt of vervolging is ingesteld, dan wel als de Gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en vanwege dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie loopt of vervolging is ingesteld.

- 8.3 Het Bestuur kan besluiten om een Klacht niet of niet verder te behandelen als deze Klacht of communicatie over deze Klacht onheus of beledigend van toon is, of ongepast taalgebruik bevat. De Klager krijgt in die situatie één keer de gelegenheid om de Klacht binnen een redelijke termijn te herformuleren.
- 8.4 Het Bestuur is niet verplicht de Klacht te behandelen als het belang van de Klager of het gewicht van de Gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 8.5 Het Bestuur kan besluiten een gedragslijn op te leggen voor de communicatie met de Klager als de omvang, frequentie of inhoud van de Klacht(en) leidt tot een onevenredig zware inspanning van VertiCer.
- 8.6 Over het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk geïnformeerd.

#### **Artikel 9 Gelegenheid tot horen**

- 9.1 Klager en Betrokkene worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Het horen gebeurt in beginsel telefonisch of via een digitaal overleg met videoverbinding.
- 9.2 Het horen gebeurt door de Klachtenfunctionaris.
- 9.3 Van het horen van de Klager en Betrokkene kan worden afgezien als de Klacht niet in behandeling wordt genomen, de Klacht kennelijk ongegrond is of als de Klager of Betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.4 Van het horen wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt.

#### **Artikel 10 Advies aan Bestuur; termijnen; Klacht over Bestuur**

- 10.1 De Klachtenfunctionaris adviseert het Bestuur over de te geven reactie op de Klacht.
- 10.2 Het Bestuur handelt de Klacht binnen zes weken af.
- 10.3 De termijn voor het afhandelen van de Klacht kan met vier weken worden verlengd. Hierover worden de Klager en de Betrokkene geïnformeerd.
- 10.4 Als de Klacht het Bestuur betreft, neemt het Bestuur geen deel aan de behandeling van en de besluitvorming over de Klacht. In deze situatie zal een persoon buiten de organisatie van VertiCer de Klacht behandelen. De behandelingstermijn voor een Klacht die betrekking heeft op het Bestuur bedraagt 10 weken.

#### **Artikel 11 Afhandeling**

- 11.1 De Klager ontvangt een reactie op de Klacht. Hierin staan de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en de eventuele conclusies die het Bestuur daaraan verbindt.
- 11.2 De Betrokkene ontvangt een afschrift van deze reactie.

#### **Artikel 12 Bekendmaking**

- 12.1 Deze regeling valt te raadplegen via de website van VertiCer.