

# Klachtenregeling

## Preventie

Ter voorkoming van klachten heeft de directie van Vervoerscollege Venlo haar medewerkers duidelijk geïnstrueerd middels een procedurehandboek.

Tijdens de opleiding ontvangen cursisten steekproefsgewijs een 'evaluatieformulier cursus' om een indruk te krijgen welke waarde de cursisten geven aan de verschillen facetten binnen de opleiding.

Mochten er alsnog klachten zijn zal de klachtenregeling in werking treden.

## Begripsbepaling

### Artikel 1

In deze procedure wordt verstaan onder:

*klacht:*

een uiting van onvrede over de organisatie van de trajecten, opleidingen en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor Vervoerscollege Venlo;

*klager:*

ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Vervoerscollege Venlo.

Een klager kan zijn:

- een deelnemer die een opleiding volgt bij Vervoerscollege Venlo;
- een opdrachtgever, die een cursist in dienst heeft die een opleiding volgt bij Vervoerscollege Venlo.

*aangeklaagde:*

de eindverantwoordelijke van Vervoerscollege Venlo. Bij klachten over personen werkzaam voor Vervoerscollege Venlo of diensten uitgevoerd door Vervoerscollege Venlo wordt de directie aangesproken;

*klachtencommissie:*

De door Vervoerscollege Venlo ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

## **Vooraf informeren van het personeel**

### **Artikel 2**

Stel vast wie binnen de onderneming verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. Schep duidelijkheid over de definitie van een klacht.

## **Doelstelling van de klachtenprocedure**

### **Artikel 3**

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:  
het recht doen aan de individuele klager.

## **Uitgangspunten bij de klachtenprocedure**

### **Artikel 4**

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;

de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;

zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de directie van Vervoerscollege Venlo over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indien noodzakelijk heeft de klager een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

## **Indienen van een klacht**

### **Artikel 5**

- lid 1 Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de onderneming.
- lid 2 De klager van de klacht krijgt binnen 2 weken bericht van ontvangst van de klacht.
- lid 3 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 4 Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- lid 5 Een klacht dient uiterlijk binnen 6 weken na het bericht van ontvangst te zijn afgehandeld.
- lid 6 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

## **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 6**

- lid 1 De klachtencommissie bestaat uit twee leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij worden benoemd door de directie van Vervoerscollege Venlo.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van een jaar benoemd en zijn herbenoembaar.
- lid 3 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
- lid 4 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.

## **Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie**

### **Artikel 7**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:  
het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de directie over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

## **Artikel 8**

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; het inschakelen van deskundigen.

## **Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht**

### **Artikel 9**

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen 2 weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
- lid 3 De klachtverantwoordelijken:
- bestuderen het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelen verder alle relevante informatie;
  - winnen eventueel nadere informatie in bij de klager;
  - beoordelen het dossier en de nader verkregen informatie en bekijken deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
  - bespreken het dossier met elkaar als check dat de interpretaties overeenkomen;
  - nemen een standpunt in;
  - informeren de klager schriftelijk over dit standpunt;
  - leggen het standpunt vast in het klachtdossier.
- lid 4 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 5 De klachtencommissie doet vervolgens binnen één week mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen twee weken te reageren.

Klachtenregeling Vervoerscollege Venlo, versie mei 2022

lid 6 Geef de klager ten allen tijde inzage in het klachtdossier. Hij is immers degene die de klacht heeft ingediend.

### **Artikel 10**

lid 1 De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend  
De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.

lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

### **Artikel 11**

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.

lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

lid 3 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

lid 4. Het oordeel van deze commissie is bindend.

lid 5. Indien één der partijen de commissie niet in staat acht onafhankelijk op te treden kan er gebruik gemaakt worden van de NRTO als onafhankelijke partij.

### **Beroepsmogelijkheid klachtenafhandeling**

#### **Artikel 12**

lid 1 Indien een klacht door de klachtencommissie niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan in beroep worden gegaan bij de geschillencommissie van de NRTO.

Lid 2 Dit beroep wordt verleent door Stichting Geschillencommissie Consumenten, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.

Klachtenregeling Vervoerscollege Venlo, versie mei 2022

Lid 3 Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend. Binnen 4 weken na het oordeel van de beroepsinstantie zal Vervoerscollege Venlo eventuele consequenties afhandelen.

## Stopzetting procedure

### Artikel 13

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## Slot Bepalingen

### Artikel 14




Vervoerscollege Venlo draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure via haar [website](#).

## Beheer klachtenbehandelingen

### Artikel 15

De gegevens uit het klachtdossier worden, gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld, bewaard.

Vervoerscollege kan haar opdrachtgevers, te allen tijden, doch minimaal eens per kwartaal, rapporteren over:

-  Het totaal aantal ingediende klachten
-  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 (en binnen de termijn is afgehandeld).

### Artikel 16

De klachtenprocedure treedt in werking op 1 juni 2014.

## Leden klachtencommissie

### **Artikel 17**

Naam commissielid:	Functie:	Benoemd tot:
Wilbur Habraken (Directeur Habilité)	Lid	31.07.2023
Paul Cuppen (Bureau Groenveld)	Voorzitter	31.07.2023
Willem Verboon (Partner Transportopleider)	Plaatsvervangend lid	31.07.2023