

Klachtenreglement VoorKwaliteit

1. Doel van dit klachtenreglement

VoorKwaliteit vindt het belangrijk dat opdrachtgevers, klanten en andere betrokkenen tevreden zijn over de dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten zorgvuldig, transparant en tijdig worden ontvangen, beoordeeld en afgehandeld. Klachten worden gezien als waardevolle signalen om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

2. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op klachten over de dienstverlening van VoorKwaliteit, waaronder advies, support, projectmanagement, interim kwaliteitsmanagement, audits, procesbegeleiding en aanverwante werkzaamheden. Het reglement geldt voor opdrachtgevers, contactpersonen, deelnemers aan trajecten en andere personen of organisaties die rechtstreeks te maken hebben met de dienstverlening van VoorKwaliteit.

3. Begrippen

- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, communicatie, werkwijze of gedragingen van VoorKwaliteit.
- **Klager:** de persoon of organisatie die een klacht indient.
- **VoorKwaliteit:** de onderneming van Ingrid Luk, gevestigd te Leerdam, bereikbaar via Ingrid@voor-kwaliteit.nl en 06-81635964.
- **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft, voor zover dit niet dezelfde persoon is als degene die de klacht behandelt.

4. Uitgangspunten bij klachtbehandeling

- Een klacht wordt serieus, zorgvuldig en respectvol behandeld.
- De behandeling is gericht op herstel van vertrouwen en, waar mogelijk, een passende oplossing.
- De klager ontvangt tijdig informatie over de voortgang en uitkomst.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- Klachten worden gebruikt om de dienstverlening en interne werkwijze te verbeteren.

5. Indienen van een klacht

Een klacht kan bij voorkeur schriftelijk worden ingediend via e-mail: Ingrid@voor-kwaliteit.nl. De klacht kan ook worden aangekondigd via telefoonnummer 06-81635964. Om de klacht goed te kunnen behandelen, bevat de klacht bij voorkeur: naam en contactgegevens en de organisatie waarvoor de klager optreedt, een duidelijke omschrijving van de klacht, de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, relevante documenten of voorbeelden en de gewenste oplossing of verwachting van de klager.

6. Ontvangstbevestiging

VoorKwaliteit bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen. In de ontvangstbevestiging staat welke vervolgstappen worden gezet en binnen welke termijn de klager een inhoudelijke reactie kan verwachten.

7. Behandeling van de klacht

VoorKwaliteit onderzoekt de klacht zorgvuldig. Daarbij kan contact worden opgenomen met de klager voor een toelichting of aanvullingen. Indien passend wordt geprobeerd de klacht in goed overleg en op een praktische wijze op te lossen. Wanneer de klacht betrekking heeft op een lopende opdracht, wordt beoordeeld of tijdelijke maatregelen nodig zijn om verdere onduidelijkheid of schade te voorkomen.

8. Termijn voor afhandeling

VoorKwaliteit streeft ernaar iedere klacht binnen zes weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Als meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan tijdig en gemotiveerd op de hoogte gesteld. Daarbij wordt aangegeven binnen welke redelijke termijn alsnog een inhoudelijke reactie volgt.

9. Uitkomst en maatregelen

De klager ontvangt een schriftelijke reactie met de bevindingen, de beoordeling van de klacht en eventuele maatregelen. Mogelijke maatregelen zijn bijvoorbeeld een toelichting, correctie, herstelactie, aanpassing van afspraken, verbetering van werkwijzen of andere passende acties. Als de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt dit gemotiveerd toegelicht.

10. Escalatie en externe behandeling

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan de klacht opnieuw gemotiveerd worden voorgelegd aan VoorKwaliteit. Partijen kunnen daarna in overleg kiezen voor bemiddeling of een andere passende vorm van onafhankelijke beoordeling, afhankelijk van de aard van de opdracht en de gemaakte contractuele afspraken. Indien wettelijke klacht- of geschilprocedures van toepassing zijn, blijven deze onverminderd gelden.

11. Vertrouwelijkheid en privacy

VoorKwaliteit behandelt persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie die in het kader van een klacht worden verstrekt zorgvuldig en uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden verwerkt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

12. Registratie en verbetering

Klachten worden geregistreerd met vermelding van de aard van de klacht, de datum van ontvangst, de wijze van afhandeling en eventuele verbetermaatregelen. Periodiek wordt beoordeeld of klachten aanleiding geven tot structurele verbeteringen in de dienstverlening, communicatie of werkwijze van VoorKwaliteit.

13. Publicatie en beschikbaarheid

Dit klachtenreglement is beschikbaar voor opdrachtgevers en andere betrokkenen en kan op verzoek worden verstrekt. VoorKwaliteit kan dit reglement wijzigen wanneer wetgeving, dienstverlening of interne werkwijzen daartoe aanleiding geven.

Leerdam, juli 2026 Versie 1.1