

## Klachtenreglement

Dienstverlener : Vier L B.V.  
Adres : Postbus 5053  
Woonplaats : 5201 GB 's-Hertogenbosch  
Registratie KvK : 20124168

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Vier L B.V., in deze vertegenwoordigd door Sofie Jansen, Directeur, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

- De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Vier L B.V. worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Vier L B.V. als op gedragingen en/ of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Vier L B.V. werkzaamheden ten behoeven van cliënten van Vier L B.V. hebben verricht.
- De klager kan zich door een derde laten bijstaan.
- De klager dient binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/ of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een kort omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/ of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/ hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/ of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
- Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. Na afstemming met de indiener van de klacht mag deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Indien de klacht betrekking heeft op een traject in opdracht van UWV, wijzen wij de klager er via deze weg op, dat deze eveneens in contact kan treden met zijn arbeidsdeskundige van UWV.
- Indien de klager en Vier L er niet samen uitkomen, kan de klager zich wenden tot de Klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.
- Vier L B.V. draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek eens per kwartaal aan de opdrachtgever worden gezonden en is tevens beschikbaar ten behoeven van het Blik op Werk keurmerk en de Oval kwaliteitseisen.
- Een cliënt kan beschikken over het klachtenreglement; Vier L B.V. zal dit op verzoek verstrekken. Tevens is het klachtenreglement van Vier L te downloaden op de website [www.vierl.nl](http://www.vierl.nl) onder 'kwaliteit'. Een cliënt kan tevens te allen tijde bij de opdrachtgever melden dat hij een klacht heeft, van welke aard dan ook.

Dienstverlener verklaart dat hij de verklaring naar waarheid heeft ingevuld.

Mw. Drs. Sofie Jansen - Verhoeven