Klachtenreglement Verdi Groep 2026

Inleiding
Bij Verdi Groep vinden we het belangrijk dat iedereen die met ons te maken heeft — klanten, medewerkers, deelnemers en partners — zich gehoord en eerlijk behandeld voelt. Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over onze dienstverlening.

Met dit klachtenreglement leggen we uit hoe je een klacht kunt indienen, wat je van ons mag verwachten en hoe wij met klachten omgaan. We doen dit op een manier die transparant, respectvol en zorgvuldig is.

Onze doelen zijn:

- Het op een vriendelijke en zorgvuldige manier afhandelen van klachten.
- Inzicht krijgen in oorzaken van klachten en verbeterpunten.
- Medewerkers helpen om professioneel en klantgericht te reageren.
- De kwaliteit van onze dienstverlening continu verbeteren.

Artikel 1 – Begrippen

In dit reglement bedoelen we met:

- **Klacht**
  Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Verdi Groep.

- **Klager**
  Degene die de klacht indient.

- **Medewerker**
  Iedereen die werkzaamheden verricht voor of namens Verdi Groep, ongeacht de contractvorm.

- **Klachtencommissie**
  De aangewezen commissie die de klacht in behandeling neemt en de afhandeling coördineert.

- **Beklaagde**
  De medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Verdi Groep®
• Maestro in vitaal werken

Artikel 2 – Het recht om een klacht in te dienen

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop Verdi Groep of één van onze medewerkers zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Een gedraging van een medewerker wordt beschouwd als een gedraging van Verdi Groep.

Artikel 3 – Zorgvuldige behandeling

We zorgen ervoor dat iedere klacht netjes, zorgvuldig en binnen de in dit reglement genoemde termijnen wordt afgehandeld.

Artikel 4 – Een klacht indienen

1.Een klacht kan per e-mail of per brief worden ingediend. Bij een mondelinge klacht dient te bevestiging hiervan per mail plaats te vinden. De klacht wordt formeel in behandeling genomen na ontvangst van de schriftelijke bevestiging.

2.Vermeld in ieder geval:

- naam en contactgegevens;
- datum;
- een duidelijke beschrijving van de gebeurtenis;
- datum, tijd en locatie (indien van toepassing);
- naam van de betrokkene(n).

3.Als een klacht in een andere taal is opgesteld en een vertaling nodig is, zorgt de klager zelf voor een vertaling.

4.Als gegevens ontbreken, vragen wij de klager om de klacht binnen twee weken aan te vullen.

Artikel 5 – Snelle oplossing

Wanneer wij de klacht snel en naar tevredenheid van de klager kunnen oplossen, sluiten we de klacht af zonder de volledige procedure te doorlopen. De klacht wordt wel geregistreerd. De klager ontvangt daarvan een korte schriftelijke bevestiging. Is de klager over de behandeling in dit geval toch niet tevreden, dan wordt de klacht alsnog volgens dit reglement behandeld.

Verdi Groep®
Maestro in vitaal werken

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht sturen wij een ontvangstbevestiging. Als een klacht niet voor Verdi Groep bestemd is, sturen wij deze terug met een toelichting.

Artikel 7 – Wie behandelt de klacht?

Dit klachtenreglement beschrijft de algemene uitgangspunten voor de behandeling van klachten binnen de Verdi Groep.

Voor klachten die betrekking hebben op de dienstverlening, medewerkers of werkzaamheden van een specifieke entiteit binnen de Verdi Groep geldt de klachtenprocedure van de betreffende entiteit.

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke (niet betrokken bij de klacht) interne klachtencommissie van de betreffende Verdi entiteit.

Indien een klager twijfelt welke klachtenprocedure van toepassing is, kan de klacht worden ingediend via kwaliteitsteam@verdigroep.nl. De klacht wordt dan doorgeleid naar de bevoegde entiteit of het bevoegde organisatieonderdeel.

Artikel 8 – Klachten die niet in behandeling worden genomen

Verdi Groep hoeft een klacht niet te behandelen als deze:

- eerder al volgens dit reglement is afgehandeld;
- gaat over een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden plaatsvond;
- onder de rechter is of is geweest;
- onderdeel is van een lopend strafrechtelijk onderzoek.

De klager ontvangt hierover binnen twee weken een schriftelijke toelichting.

Artikel 9 – Informatie aan de beklaagde

De medewerker over wie de klacht gaat ontvangt:

- een kopie van de klacht;
- alle bijlagen die de klager heeft gestuurd.

Artikel 10 – Hoor en wederhoor

1. Zowel de klager als de beklaagde krijgen de mogelijkheid mondeling de klacht of de visie op de klacht toe te lichten.
2. De klager mag ook aangeven af te zien van een gesprek.
3. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
4. Op verzoek ontvangt de klager een kopie daarvan.

Artikel 11 – Termijnen

1. We streven ernaar de klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging af te ronden.
2. Als dit niet lukt, kunnen wij de termijn eenmalig met twee weken verlengen. De klager en de beklaagde worden hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 12 – Afhandeling van de klacht

1. Als één van de betrokkenen niet reageert op verzoeken om informatie, behandelen we de klacht met de gegevens die wel beschikbaar zijn.
2. De uitkomst en onderbouwing van het onderzoek worden schriftelijk toegestuurd aan de klager.

1. 3. Is de klager niet tevreden over onze afhandeling, dan kan hij of zij terecht bij:
   - Geschillencommissie Arbodiensten DOKh
   - Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)
   - Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

2.

Artikel 13 – Verwerking van persoonsgegevens (AVG)

We gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die onderdeel zijn van een klacht.

- Gegevens worden alleen gebruikt voor het behandelen van de klacht.
- Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling krijgen toegang.
- Gegevens worden beveiligd opgeslagen volgens onze interne beveiligingsmaatregelen.
- Klachtdossiers worden maximaal 2 jaar bewaard, tenzij wetgeving anders vereist (bijv. medische dossiers).
- Klager heeft het recht op inzage, correctie en beperking volgens de AVG.

Verdi Groep®
Maestro in vitaal werken

Artikel 14 – Registratie van klachten

Alle klachten worden intern geregistreerd om trends te analyseren en onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 15 – Overgangsbepaling

1. Dit reglement geldt voor alle klachten die na inwerkingtreding worden ingediend, ook als de gebeurtenis eerder plaatsvond, met uitzondering van hetgeen bepaald in artikel 8 van dit regelement.
2. Klachten die vóór inwerkingtreding zijn ingediend, worden zoveel mogelijk volgens dit reglement behandeld.
3. Organisaties behorend bij de Verdi Groep hebben nog een eigen klachtenafhandeling. Dit kan bij de organisatie waar de klacht wordt ingediend nagevraagd worden.

Artikel 16 – Citeertitel en inwerkingtreding

Dit document heet: "Klachtenreglement Verdi Groep"

Het treedt in werking op 1 november 2025.