

# Klachtenregeling

---

Veiligheidscentrum Limburg

*Dé specialist in integrale veiligheidsoplossingen*

---



## *Inhoudsopgave*

<i>Definities</i> .....	3
<i>Artikel 2 Klachtrecht</i> .....	3
<i>Artikel 3 Klaagschrift</i> .....	3
<i>Artikel 4 Afdoening in der minne</i> .....	4
<i>Artikel 5 Bijstand van klager</i> .....	4
<i>Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie</i> .....	4
<i>Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling</i> .....	5
<i>Artikel 8 Gelegenheid tot horen</i> .....	5
<i>Artikel 9 Behandeling en beslissing</i> .....	5
<i>Artikel 10 Afdoening</i> .....	6
<i>Artikel 11 Klachtadviescommissie</i> .....	6
<i>Artikel 12 inschakeling klachtencommissie</i> .....	6
<i>Artikel 13 Afwijken advies bestuur</i> .....	6
<i>Artikel 14 Registratie klachten</i> .....	6
<i>Artikel 15 Overgangsbepaling</i> .....	7
<i>Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding</i> .....	7
<i>Samenstelling klachtencommissie</i> .....	7
<i>Geheimhouding</i> .....	8

## Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) directie: het bestuur van VEILIGHEIDSCENTRUM LIMBURG B.V..
- b) betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

## Artikel 2 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Veiligheidscentrum Limburg B.V., hierna te noemen VCL, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij VCL wordt aangemerkt als een gedraging van VCL, voor zover deze gedraging aan VCL kan worden toegerekend. Onder personen werkzaam bij VCL worden verstaan:

- a) de instructeurs, accountmanagers, planners, medewerker financiële administratie, medewerker planvorming, veiligheidskundigen, account managers en de directeur, die Veiligheidscentrum Limburg B.V. vormen;
- b) de stagiaires, verbonden aan VCL;
- c) de overige, niet onder voorgaande begrepen, bij Veiligheidscentrum Limburg B.V. werkzame personen.

De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij VCL aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

## **Artikel 4 Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

## **Artikel 5 Bijstand van klager**

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De directie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De directie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

## **Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Ingediende klachten hebben een vertrouwelijk karakter en dienen als zodanig worden behandeld. Inzage is alleen voorbehouden aan de directie.
4. De directie is eraan gehouden om binnen 1 werkweek een ontvangstbevestiging van de klacht aan indiener te laten toekomen.
5. De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
6. De directie zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
7. Het bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door De directie te stellen termijn aan te vullen.
8. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

## Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - Waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - Waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
  - Waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
  - die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
  - Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

## Artikel 8 Gelegenheid tot horen

Het bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## Artikel 9 Behandeling en beslissing

Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

## Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.
3. Het oordeel van de klachtencommissie is te alle tijden bindend.

## Artikel 11 Klachtadviescommissie

Het bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

- Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven;
- Binnen de klachtadviescommissie bestaat de mogelijkheid om een externe zitting te laten nemen. Hierover is overeenstemming bereikt met Apply Groep, kerndeskundige & HVK'er R. van de Walle.

## Artikel 12 inschakeling klachtencommissie

Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bestuur de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.

De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.

Het rapport bevat het verslag van het horen.

## Artikel 13 Afwijken advies bestuur

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

## Artikel 14 Registratie klachten

Het bestuur van VEILIGHEIDSCENTRUM LIMBURG B.V. draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

## **Artikel 15 Overgangsbepaling**

1. De door het bestuur van VEILIGHEIDSCENTRUM LIMBURG B.V. bij besluit van vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 16, tweede lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
2. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van de bij besluit van vastgestelde klachtenregeling.
3. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

## **Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van VEILIGHEIDSCENTRUM LIMBURG B.V.. Zij wordt gepubliceerd op de internet website van Veiligheidscentrum Limburg B.V.. Aldus vastgesteld.

## **Samenstelling klachtencommissie**

De klachtencommissie is samengesteld uit:

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| • Directeur                                   | Veiligheidscentrum Limburg B.V. |
| • Bedrijfsleider & Hoofd BHV                  | Veiligheidscentrum Limburg B.V. |
| • Hoofd financiële- & cursisten administratie | Veiligheidscentrum Limburg B.V. |
| • Directeur Apply groep                       | Apply groep                     |

## Geheimhouding

### Wijzigingen ten opzichte van vorige uitgave

Geen

### Doel

Bescherming van bedrijfsprocessen Veiligheidscentrum Limburg B.V. ,haar opdrachtgevers en prospects.

### Geldigheidsgebied

Alle bedrijfsprocessen van Veiligheidscentrum Limburg B.V. en aan veiligheidscentrum Limburg B.V. verstrekte gegevens door derden, zoals prospects en opdrachtgevers.

### Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

In de overeengekomen en ondertekende arbeidscontracten van alle werknemers is in artikel 11 het navolgende opgenomen om de geheimhouding te borgen:

- Werknemer erkent, dat hem door werkgever geheimhouding is opgelegd van alle bijzonderheden betreffende of verband houdende met het bedrijf van werkgever.
- Het is werknemer verboden, hetzij gedurende de dienstbetrekking, hetzij na beëindiging hiervan, op enigerlei wijze aan derden direct of indirect, in welke vorm ook en in welke voege ook, enige mededeling te doen van of aangaande enige bijzonderheden werkgevers onderneming betreffende of daarmee verband houdend.
- Voor iedere overtreding van lid 2 verbeurt werknemer een onmiddellijk zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare boete van € 2.500,00 per overtreding. Indien de schade meer mocht belopen dan genoemd boetebedrag, behoudt werkgever zich uitdrukkelijk het recht voor om van werknemer volledige schadevergoeding te vorderen in plaats van genoemd boetebedrag per overtreding.
- Overtreding van lid 2 zal voor werkgever een dringende reden vormen tot ontslag op staande voet als bedoeld in artikel 7:678 lid 2 sub i van het Burgerlijk Wetboek, en zal hem aanleiding kunnen geven bij de officier van justitie aangifte te doen van het plegen van een misdrijf, omschreven in artikel 273 van het Wetboek van Strafrecht.

### Werkwijze

Voor aanvang van de werkzaamheden wordt door de werknemer met veiligheidscentrum Limburg B.V. een arbeidsovereenkomst afgesloten voor bepaalde of onbepaalde tijd.

De werknemer tekent het arbeidscontract, waarin opgenomen de geheimhoudingsplicht voor akkoord.