

## Klachtenreglement

### Inleiding

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en bewaking toe te passen, heeft Valentre een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Valentre hanteert daarvoor de onderstaande regeling.

### Artikel 1. Definities

1. Klacht: een schriftelijk melding, waarin een natuurlijke- of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten en/of dienstverlening van/door (een medewerker van) Valentre dan wel een door Valentre ingeschakelde derde.
2. Directie: de directie van Valentre.
3. Valentre: de rechtspersoon van Valentre B.V.
4. Melder: hij/zij die een klacht indient.

### Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Valentre uit te voeren programma gericht op zelfredzaamheid van nieuwkomers, bij voorkeur via betaald werk, heeft het recht om een klacht in te dienen en zich te vergewissen van het bestaan van een klachtenmanagementsysteem.
- 2.2. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de directie van Valentre.
- 2.3. Indien een klacht telefonisch/mondeling wordt ingediend bij Valentre, worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna diezelfde dag aan de melder een klachtenformulier toestuurft. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.
- 2.4. Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:
  - a. naam en adres van de melder;
  - b. de datum van de melding;
  - c. de datum van het voorval;
  - d. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

### Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - a. de klacht reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
  - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht anoniem is.

- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Valentre met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Valentre die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- 4.2. Onafhankelijke Klachtencommissie: is er sprake van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Valentre, dan kan de klager een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Hiervoor is een apart klachtenformulier 'onafhankelijke Klachtencommissie' opgesteld.
- 4.3. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Valentre binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt aangegeven dat de klacht binnen 2 weken wordt behandeld. Tevens zendt de directie van Valentre een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.4. De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.5. De directie van Valentre:
  - a. handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht;
  - b. kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.
- 4.6. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 4.7. Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is het de melder gerechtigd zich te wenden tot het keurmerk Blik op werk.

## Artikel 5. Administratie

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

## Artikel 6. Slotbepalingen



- a. Dit reglement is per 1 januari 2026 in werking getreden.
- b. Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van Valentre.

Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met Valentre wordt in kennis gesteld van het bestaan van dit reglement. En wordt hiervoor verwezen naar de website van **Valentre** waarop het klachtenreglement is gepubliceerd.

E-mail : [info@valentre.nl](mailto:info@valentre.nl)

Website: [www.valentre.nl](http://www.valentre.nl)