

## Klachtenregeling van Competence Factory

### Klacht

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Competence factory zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Competence factory:

Competence factory  
Catharijnesingel 38-46  
3511 GC Utrecht  
Email: [jaap.vanwijk@competencefactory.nl](mailto:jaap.vanwijk@competencefactory.nl)

2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het kantoor van Competence factory, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Competence factory.

3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een medewerker van Competence factory of een door Competence factory ingeschakelde deskundige/derde zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de organisatie waarbij de betreffende medewerker of deskundige/derde is geregistreerd, dan wel is gecertificeerd.

4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie/factuur gaan.

5. Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van onvrede van de klager inzake de dienstverlening van Competence factory in het algemeen of de handelswijze van individuele medewerkers van Competence factory of van door Competence factory ingehuurde derden in het bijzonder, welke niet na enige toelichting en/of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.

### Verantwoordelijke

1. De directie van Competence factory draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

2. De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de directie van Competence factory .

3. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Competence factory of door een door hen aangewezen medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

### **Inhoud Klacht**

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de medewerker van Competence factory of een door Competence factory ingeschakelde deskundige/derde op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### **Procedure**

1. De directie van Competence factory bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De directie van Competence factory zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. De directie van Competence factory zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken, terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

### **Niet in behandeling**

1. De directie van Competence factory is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere (beroeps-)organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
  - c. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft 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. De directie van Competence factory neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenregeling gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie van Competence factory klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

### **Hoorzitting**

1. De directie van Competence factory stelt de klager en de medewerker van Competence factory of een door Competence factory ingeschakelde deskundige/derde op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Afhandeltermijn**

1. De directie van Competence factory handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim in het kader van dit Klachtenregeling te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Informeren/besluit**

1. De directie van Competence factory stelt de klager en de medewerker van Competence factory of een door Competence factory ingeschakelde deskundige/derde op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.

2. De beslissing van de directie van Competence factory strekt tot:

a. gegrondverklaring van de klacht; of

b. ongegrondverklaring van de klacht.

### **Vervallen klacht**

De klacht vervalt zodra klager aan de directie van Competence factory te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

### **Registratie**

De directie van Competence factory draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

**Bezwaar tegen afhandeling klacht**

1. Indien de klager en de directie van Competence factory de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kunnen oplossen, staat het beide partijen vrij een klacht in te dienen bij resp. de beroepsvereniging dan wel de klacht voor te leggen aan de rechtbank.
2. Als de klager een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door Competence factory, laat dit dan vooral aan ons weten. Mocht de klager er met ons niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens
3. Indien het UWV opdrachtgever is kunnen zowel klager als directie van Competence factory , wanneer de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kan worden oplost, de klacht voorleggen aan de arbeidsdeskundige van het UWV.