

## Klachtenregeling dienstverlening Vizier

### Wat te doen als u een klacht heeft over Vizier?

Om verschillende redenen kunt u een klacht hebben over Vizier:

- de manier waarop u door de medewerker bent behandeld
- de stappen die het bureau heeft ondernomen i.v.m. uw klacht/melding
- de reden waarom het bureau uw klacht niet in behandeling heeft genomen
- de manier waarop het bureau met de gemaakte afspraken is omgegaan
- de uitvoering van een gastles, voorlichting of training

Als één of meerdere van bovengenoemde punten volgens u niet op een goede manier is/zijn opgepakt, kunt u een klacht indienen bij Vizier.

### Wat is de klachtenregeling?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur van Vizier. De schriftelijke klacht omvat in ieder geval uw naam en adres en een omschrijving van de klacht. U krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging met daarin een omschrijving van uw klacht. Naar aanleiding daarvan kunt u nog op- en aanmerkingen maken.

Vervolgens voert de directeur een onderzoek uit, waarin gebruik gemaakt wordt van het klachtendossier of de in het kader van een voorlichting of training met u gemaakte afspraken. Indien u dit wenst dan wordt u uitgenodigd voor een gesprek. Binnen twee maanden na het indienen van uw klacht brengt de directeur schriftelijk een oordeel uit. Dit kan luiden dat uw klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is.

Eerst na het doorlopen van deze interne klachtenregeling, en als u het niet eens bent met het oordeel van de directeur, kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Vereniging tegen Discriminatie ([discriminatie.nl](http://discriminatie.nl)), waarbij Vizier is aangesloten.

### Wat is het doel van deze interne klachtenregeling?

Deze interne klachtenregeling is ingesteld om klachten adequaat te behandelen en naar tevredenheid van betrokken partijen op te lossen. Daarnaast helpt het Vizier om de dienstverlening te verbeteren.

### Ontvankelijkheid

Het recht tot het indienen van een klacht volgens deze regeling komt toe aan de belanghebbende, zijn wettelijk vertegenwoordiger of natuurlijke persoon dan wel rechtspersoon die door de belanghebbende is gemachtigd.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze klachten worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

De klager is in zijn klacht **ontvankelijk** als hij belanghebbende is en als de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan 6 maanden voor de datum van ontvangst bij de directeur hebben plaatsgevonden. De klager is in zijn klacht **niet-ontvankelijk** als hij geen belanghebbende is of als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de directeur, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.

### Begrippenlijst

*Belanghebbende: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die rechtstreeks belang heeft bij de uitvoering van de klachtbehandeling, de uitvoering van een opdracht of de dienstverlening in het algemeen.*

*Klager (m/v/x): De belanghebbende of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.*

U kunt uw klacht richten aan:

Vizier Oost Nederland  
t.a.v. de directeur,  
[info@vizieroost.nl](mailto:info@vizieroost.nl)