

# KLACHTEN REGLEMENT

---

VERSIE 3 FEBRUARI 2018

## **Klachten reglement Nieuwland Automatisering B.V.**

Bent u niet tevreden over de producten en/of diensten van Nieuwland Automatisering B.V. dan kunt u conform dit klachtenprotocol twee wegen bewandelen.

1) U neemt contact op met een vertrouwenspersoon.

2) U dient officieel een klacht in.

In dit document zijn deze twee opties nader uiteengezet.

### **1) U wilt er met iemand over praten: een vertrouwenspersoon**

U bent niet tevreden over bepaalde zaken. U wilt daar eerst in vertrouwen over praten. Misschien twijfelt u of u een officiële klacht wil indienen. U kunt dan contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Aan de vertrouwenspersoon vertelt u uw verhaal. U zoekt samen met de vertrouwenspersoon naar een oplossing waar u tevreden mee kunt zijn.

Bijvoorbeeld:

- De vertrouwenspersoon adviseert u uw verhaal te vertellen aan een medewerker of aan een leidinggevende van Nieuwland Automatisering B.V.. De vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.
- De vertrouwenspersoon gaat, als u dat wil, een gesprek aan met de betreffende medewerker van Nieuwland Automatisering B.V.
- De vertrouwenspersoon adviseert u wel/geen officiële klacht in te dienen.

Een gesprek met de vertrouwenspersoon is vrijblijvend. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Er wordt niets naar buiten gebracht of vastgelegd zonder dat u dat wilt.

De vertrouwenspersonen zijn:

Mw. Marieke Oomen  
T: 0318 798527  
[moomen@nieuwland.nl](mailto:moomen@nieuwland.nl)

Dhr. Valentin Herrera  
T: 06 51282618  
[vherrera@nieuwland.nl](mailto:vherrera@nieuwland.nl)

Postadres: Postbus 522, 6700 AM Wageningen t.a.v. Vertrouwenspersoon Nieuwland

## 2) U wil een klacht indienen

### Wat is een klacht?

Een klacht is een officiële uiting van onvrede met betrekking tot:

- een handeling, of het nalaten daarvan, door medewerkers van Nieuwland Automatisering B.V. of personen die handelen namens Nieuwland Automatisering B.V., die gevolgen heeft voor een klant van Nieuwland Automatisering B.V..
- of een besluit van Nieuwland Automatisering B.V., of een onder haar verantwoordelijkheid werkende derde, dat gevolgen heeft voor een klant van Nieuwland Automatisering B.V..

Deze handeling, nalatigheid of besluit heeft plaatsgevonden in een periode tot één jaar voorafgaand aan de datum van indiening van de klacht.

Onder Nieuwland Automatisering B.V. vallen ook projecten die bekend staan onder een andere naam maar die uitgevoerd worden onder de verantwoordelijkheid van Nieuwland Automatisering B.V..

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld.

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. Daarom worden alle klachten geregistreerd en voor 1 jaar bewaard.

### Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een gedraging jegens een klant kan worden ingediend door:

- de betreffende klant;
- diens wettelijk vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde.

### Waar kan een klacht worden ingediend?

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie:

#### **Nieuwland Automatisering B.V.**

t.a.v. klachtencommissie  
Postbus 522  
6700 AM Wageningen

De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam in de dienstverlening bij Nieuwland Automatisering B.V. en vallen niet onder het management van Nieuwland Automatisering B.V.. Zij zijn nooit zelf bij de klacht betrokken. De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk.

De leden van de klachtencommissie zijn dhr. A. Schenk, mw. E. van der Wolf en dhr. K. Kamp (VZ).

### Wat moet er in de klacht staan?

- Uw naam en adres
- De datum van uw brief
- De omschrijving van uw klacht
- Een telefoonnummer waarop u of uw vertegenwoordiger te bereiken bent

### **Vindt u het moeilijk om de klacht schriftelijk in te dienen?**

Lukt het u niet om de klacht goed op te schrijven dan kunt u ook iemand uit uw omgeving vragen om dit voor u te doen. Ook kunt u een vertrouwenspersoon bellen en vragen of hij of zij de klacht voor u op papier zet. De vertrouwenspersoon spreekt met u af hoe dit gaat gebeuren: telefonisch of een persoonlijk gesprek. De vertrouwenspersoon maakt een verslag op papier waarin uw klacht is verwoord. Als u het met het verslag eens bent geeft u dat aan. Dat kan door ondertekenen voor akkoord of door het sturen van een e-mail waarin u aan geeft akkoord te zijn.

### **Wat gaat er met uw klacht gebeuren?**

- Nieuwland Automatisering B.V. registreert de datum van ontvangst van uw klacht
- Nieuwland Automatisering B.V. stuurt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging worden minimaal opgenomen: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Nieuwland Automatisering B.V. registreert de datum van verzending van de ontvangstbevestiging.
- De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar uw klacht. Ze gaat in de eerste plaats na of uw klacht ontvankelijk is.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen worden zowel u als diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft (hebben) in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze niet ontvankelijk wordt verklaard dan krijgt u daar binnen 4 weken na de ontvangstdatum een gemotiveerd bericht over.
- Indien uw klacht ontvankelijk wordt verklaard wordt deze binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. De mogelijkheid bestaat deze termijn gemotiveerd te verlengen.
- U wordt schriftelijk in kennis gesteld van het besluit alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **Welke maatregelen kunnen naar aanleiding van uw klacht worden genomen?**

De klachtencommissie doet een voorstel aan de klager. Om tot een voorstel te komen weegt de commissie zaken als ernst van de klacht en de gevolgen voor de klant en andere klanten mee. Het voorstel kan correctieve maatregelen, preventieve maatregelen, genoegdoening of vervangende diensten bevatten.

### **Status uitspraken klachtencommissie**

Binnen Nieuwland Automatisering B.V. is een uitspraak van de klachtencommissie bindend. Eventuele consequenties worden door Nieuwland Automatisering zo snel mogelijk afgehandeld. Er zijn binnen de organisatie geen mogelijkheden om in beroep te gaan. Mocht de klager niet uitkomen met de klachtencommissie kan hij zijn klacht ook altijd voorleggen aan de burgerlijke rechter.