



PROCEDURE VOOR KLACHTEN, GESCHIL, BEZWAAR EN BEROEP

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Klacht: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de dienstverlening van/door (een medewerker van) Diverso B.V. dan wel een door Diverso B.V. ingeschakelde derde.
- b. Beroep: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
- c. Directie: Mourad Asoud
- d. Diverso B.V.: de rechtspersoon onder KvK-nummer 86881205
- e. Melder: hij/zij die een klacht of beroep indient

Artikel 2. Voorwaarden

- a. Iedere belanghebbende binnen een door Diverso B.V. uit te voeren EVC-traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- b. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de directie van Diverso B.V., Stephsonweg 6, info@mijnzorgevc.nl
- c. Als een klacht telefonisch/ mondeling wordt ingediend bij Diverso B.V., worden de gegevens van de melder opgenomen door de directie (of een plaatsvervanger bij afwezigheid), waarna deze diezelfde dag aan de melder een klachtenformulier toestuur. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.
- d. Een klacht dient door de melder te worden ondertekend en bevat tenminste:
 - Naam en adres van de melder
 - De datum van de melding
 - De datum van het voorval
 - Een omschrijving van de klacht, waaronder 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 als:

- 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 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. Klacht indienen over een omstandigheid

- a. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Diverso B.V. met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Diverso B.V. die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- b. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Diverso B.V. binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Ook zendt de directie van Diverso B.V. een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- c. 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



Diverso

binnen 10 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

- d. De directie van Diverso B.V. handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, en kan de behandeling van de klacht met ten hoogste tien werkdagen gemotiveerd verlengen.
- e. 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.
- f. Als partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is de melder gerechtigd zich te wenden tot Beoordelende Organisatie Testudo (testudo-onderzoek.nl) en hier een geschil kenbaar te maken.

Artikel 5. Bezwaar aantekenen tegen de uitslag

- a. De EVC-deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum dat de certificaatuitreiking heeft plaatsgevonden, schriftelijk bezwaar aan te tekenen tegen de uitslag van het EVC-traject.
- b. De EVC-deelnemer dient zijn bezwaren schriftelijk te motiveren.
- c. Het gemotiveerde bezwaar kan per e-mail of per aangetekende brief ter attentie van de directie van Diverso B.V., Stephsonweg 6, info@mijnzorgevc.nl worden ingediend.
- d. Na ontvangst maakt Diverso B.V. een kopie van de ontvangen e-mail of het aangetekende bezwaar, archiveert deze kopie en neemt het bezwaar op in de planning om de voortgang te bewaken.
- e. Diverso B.V. informeert de indiener van het bezwaar binnen 10 werkdagen over ontvangst en wanneer en van wie de indiener een reactie kan verwachten.
- f. Wanneer het bezwaar niet helder is neemt de directie contact op met de indiener.
- g. De directie verzamelt alle benodigde relevante informatie om het bezwaar in behandeling te nemen.
- h. De directie beoordeelt of het bezwaar gegrond is.
- i. Wanneer de directie het bezwaar gegrond verklaart, wordt de indiener uitgenodigd om tot een oplossing te komen.
- j. Wanneer de directie het bezwaar ongegrond verklaart, dan neemt zij contact op met de indiener en informeert deze over de conclusies.
- k. De indiener krijgt de gelegenheid om gehoord te worden door de directie en zijn/haar werkstukken in te zien.
- l. Als partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen is de melder gerechtigd zich te wenden tot Beoordelende Organisatie Testudo (testudo-onderzoek.nl) en hier een beroep kenbaar te maken.