

Klachtenreglement Vonk Traineeship B.V.

Artikel 1 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen in dienst bij Vonk Traineeship B.V. en iedereen die via Vonk Traineeship B.V. gesitueerd is bij een derde partij kan een klacht indienen.

Artikel 2 De route van jouw klacht

Allereerst is het natuurlijk erg vervelend dat jij je op de één of andere manier niet prettig voelt op je werk. Om dit als Vonk Traineeship B.V. zo goed mogelijk op te lossen, hebben we hieronder de route uiteengezet waar jouw klacht langs gaat. Probeer deze route te allen tijde aan te houden voor de beste afwikkeling van jouw klacht.

1. Allereerst moedigen wij je aan om het gesprek aan te gaan met de partij over wie je een klacht hebt. We hebben bij Vonk Traineeship B.V. allemaal hetzelfde doel, dat iedereen zich goed voelt tijdens het werk en het beste zijn of haar functie kan uitvoeren. Durf het dus ook uit te spreken als je ergens mee zit.
2. Het kan natuurlijk zijn dat bovenstaande niet mogelijk is, of dat dat niet heeft geholpen. Dan zijn wij als Vonk er voor je. Je kan dan een mailtje sturen, bellen, een appje sturen of langskomen bij Job Mol (job@vonktraineeship.nl; 06-48548441). Job zal met jou zo snel mogelijk gaan kijken wat de beste oplossing is en, als je dit prettig vindt, een gesprek initiëren met de partij met wie jij een probleem hebt. Dit zal een informeel gesprek zijn waarin jullie allebei jullie kant van het verhaal kunnen delen en waarin we gezamenlijk naar een oplossing zoeken.
 - a. Het kan natuurlijk zijn dat Job degene is over wie je een klacht hebt. Dan kun je contact zoeken met Freerk-Jan Bruins (freerkjan@vonktraineeship.nl; 06-20102523) of Rients Verschoor (rients@vonktraineeship.nl; 06-81430095) .
3. Mocht het zo zijn dat na dit gesprek het probleem nog niet opgelost is, worden jullie doorverwezen naar een externe vertrouwenspersoon. Deze persoon zal met jullie een formele procedure ingaan en met beide partijen zowel individueel als gezamenlijk een gesprek voeren. Vanuit dit gesprek wordt een formele oplossing voorgesteld. Van deze gesprekken wordt ook verslag gemaakt ten behoeve van een open en eerlijk proces. De oplossing vanuit deze vertrouwenspersoon wordt voor in ieder geval 3 maanden als bindend beschouwd. De klachtenpersoon, dhr. Roel Petter, is gewoon rechtstreeks bereikbaar per mail via het adres klachten@vonktraineeship.nl
4. Klachten worden een jaar bewaard, tenzij ze formeel worden ingetrokken. Formeel intrekken kan per mail naar job@vonktraineeship.nl. Na een jaar worden de klachten verwijderd uit ons bestand.

Artikel 3 Uitzonderingen

We hebben een aantal uitzonderingen op ons klachtenreglement. Dat wil zeggen, momenten waarop we een klacht niet in behandeling nemen. Dit betekent niet dat we er niks mee doen, maar een formele procedure achten wij bij de volgende uitzonderingen niet noodzakelijk.

Klachten die langer dan een jaar teruggaan

Wij achten het over het algemeen niet noodzakelijk om terug te grijpen op klachten die langer teruggaan dan een jaar. Dit heeft ermee te maken dat wij de klacht dan als verjaard zien en het moeilijk achten om nog op te lossen. Het kan natuurlijk wel zo zijn dat je een jaar na dato nog met deze klacht zit, wees dan welkom om erover te praten bij iemand binnen Vonk, Job bijvoorbeeld. Ook kan het zo zijn dat jouw klacht gedrag betreft dat dermate grensoverschrijdend is (geweest) dat het zeker gerechtvaardigd is om hier ook na een jaar nog op terug te komen. Vonk kijkt dan met jou wat de meest geëigende aanpak van de klacht is.

Klachten van dezelfde strekking die in de afgelopen 3 maanden al formeel zijn behandeld

Wij achten het niet noodzakelijk om klachten te behandelen die vergelijkbaar zijn met klachten die in de afgelopen 3 maanden al formeel zijn behandeld, omdat de oplossing vanuit de formele procedure voor in ieder geval 3 maanden als bindend wordt beschouwd. Mocht er nog wel een probleem zijn, weet dan dat je altijd met iemand binnen Vonk kan praten, zoals Job.

Versiebeheer:

Datum	Aanpassingen	Door	Datum op overleg
05/12/2022	Artikel 1, 2 en 3	Mark Timmer/ Job Mol	07/12/2022
24/05/2023	Naam klachtenfunctionaris ingevuld	Job Mol	31/05/2023
20/09/2023	Nieuwe naam klachtenfunctionaris ingevuld	Job Mol	18/9/2023

