

Klachtenprocedure Bouwmensen Rivierengebied BV

Ingangsdatum: 1 juni 2025

Artikel 1: Definities

1. **Bouwmensen Rivierengebied BV**, gevestigd aan de Poppenbouwing 3, 4191 NZ te Geldermalsen.
 2. **Klager**: iedere persoon of partij die een relatie heeft met Bouwmensen Rivierengebied BV en zich benadeeld voelt door de organisatie, inhoud of uitvoering van een opleiding, leertraject of samenwerking. Hieronder vallen onder meer:
 1. deelnemers aan een opleiding of leertraject
 2. leermeesters
 3. leerbedrijven en aannemers
 4. andere externe samenwerkingspartners
 3. **Klacht**: een schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie, inhoud of uitvoering van de dienstverlening van Bouwmensen Rivierengebied BV, of de wijze waarop deze wordt uitgevoerd.
-

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient **schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend** te worden ingediend bij de directie van Bouwmensen Rivierengebied:
De heer R. Poels
E-mailadres: r.poels@bouwmensen-rivierengebied.nl
 2. Er staat **geen klachtrecht open tegen besluiten van algemene strekking**, zoals algemeen beleid of regelgeving.
-

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt binnen **4 weken** schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
 2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie waarover zij beschikt met betrekking tot de klacht.
 3. Binnen maximaal **vier weken** na ontvangst van de klacht wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn/haar klacht toe te lichten. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat naar de klager wordt verzonden.
 4. Indien er meer tijd nodig is voor nader onderzoek, wordt de klager daarvan **binnen de genoemde vier weken** op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden voor het uitstel en een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel wordt verwacht.
 5. De directie behandelt de klacht **vertrouwelijk** en met respect voor alle betrokken partijen.
-

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen **acht weken** na het toelichtende gesprek neemt de directie een beslissing over de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk medegedeeld en bevat ten minste:
 - de bevindingen
 - de conclusie
 - een eventuele reactie op de toelichting
 - de wijze van afhandeling

2. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitspraak, kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Bouwmensen Rivierengebied BV:

Will Griffijn, Triple Dynamixs Preventie & Coaching BV
E-mailadres: wil@samengezondbouwen.nl
Telefoonnummer: +31 (0)6 131 109 97

3. Het oordeel van **Will Griffijn** is **bindend** voor Bouwmensen Rivierengebied. Eventuele consequenties worden binnen **acht weken** afgehandeld.

Artikel 5: Registratie en bewaartermijn

Alle klachten worden geregistreerd en gedurende een periode van **twee jaar** bewaard bij de administratie van Bouwmensen Rivierengebied BV.

Artikel 6: Ingangsdatum

Deze klachtenregeling is van kracht vanaf **1 juni 2025**.