

Klachtenregeling Vertas B.V.¹

Zorgvuldige en transparante behandeling van klachten – versie 2.0, augustus 2026

Artikel 1. Doel

Deze klachtenregeling heeft tot doel een zorgvuldige en transparante procedure te bieden voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten over de dienstverlening van Vertas B.V. (hierna: 'Vertas'). Vertas streeft ernaar klachten serieus te behandelen en te gebruiken als input voor het continu verbeteren van haar dienstverlening.

Artikel 2. Definities

2.1 Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klager over de dienstverlening, het handelen of nalaten van Vertas, haar medewerkers of ingehuurd personeel dat onder de vlag van Vertas werkzaamheden verricht.

2.2 Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient.

2.3 Medewerkers: alle personen die werkzaam zijn voor Vertas, waaronder eigen personeel en ingehuurd personeel dat onder de vlag van Vertas werkzaamheden verricht.

2.4 Minnelijke oplossing: een voor beide partijen aanvaardbare oplossing die in onderling overleg wordt bereikt, zonder tussenkomst van een onafhankelijke derde.

2.5 Onafhankelijke derde: een door Vertas en de klager gezamenlijk aangewezen persoon die de klacht onpartijdig beoordeelt als een minnelijke oplossing niet wordt bereikt.

Artikel 3. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten met betrekking tot:

- De kwaliteit van de dienstverlening van Vertas.
- Het gedrag of handelen van medewerkers van Vertas, inclusief ingehuurd personeel.
- De uitvoering van overeenkomsten.
- De verwerking van persoonsgegevens door Vertas.
- Overige aspecten van de bedrijfsvoering van Vertas.
- De inzet van kunstmatige intelligentie (AI) door Vertas als ondersteunend instrument, zoals beschreven in het AI-reglement van Vertas.

Artikel 4. Indienen van een klacht

4.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend per e-mail aan info@vertas.nl.

4.2 De klacht bevat ten minste:

- De naam en contactgegevens van de klager.
- De datum van de klacht.

- Een omschrijving van de klacht, inclusief relevante feiten en omstandigheden.
- Indien van toepassing: verwijzing naar de betreffende opdracht of overeenkomst.
- Indien van toepassing: of de klacht betrekking heeft op een medewerker of ingehuurd personeelslid.
- Het gewenste resultaat of de verwachte oplossing.

4.3 Bij ontvangst van een onvolledig ingediende klacht stelt Vertas de klager in de gelegenheid de klacht binnen veertien (14) dagen aan te vullen.

Artikel 5. Ontvangst en ontvankelijkheid

5.1 Vertas bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen.

5.2 Vertas beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk als:

- De klacht al eerder is behandeld en geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen.
- De klacht betrekking heeft op feiten die langer dan twaalf (12) maanden geleden hebben plaatsgevonden.
- De klacht kennelijk ongegrond is.

5.3 Bij niet-ontvankelijkheid wordt de klager hiervan gemotiveerd schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6. Fase 1: Minnelijke oplossing

6.1 Bij ontvankelijkheid wordt eerst getracht de klacht in der minne op te lossen. Vertas neemt hiertoe binnen tien (10) werkdagen na de ontvangstbevestiging contact op met de klager voor een persoonlijk gesprek, telefonisch of via beeldbellen.

6.2 In dit gesprek worden de klacht en de achterliggende verwachtingen besproken. Vertas streeft naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing. Beide partijen spannen zich in om in redelijkheid tot overeenstemming te komen.

6.3 Als een minnelijke oplossing wordt bereikt, legt Vertas de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze ter bevestiging aan de klager. De klacht wordt hiermee als afgehandeld beschouwd.

6.4 De termijn voor het bereiken van een minnelijke oplossing bedraagt maximaal vier (4) weken na ontvangst van de klacht. Als meer tijd nodig is, komen de klager en Vertas dit gezamenlijk overeen.

Artikel 7. Fase 2: Onafhankelijke beoordeling

7.1 Als een minnelijke oplossing niet wordt bereikt, wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Vertas en de klager wijzen deze onafhankelijke derde gezamenlijk aan. De onafhankelijke derde is niet eerder betrokken geweest bij de opdracht waarop de klacht betrekking heeft.

7.2 Als Vertas en de klager niet binnen veertien (14) dagen tot overeenstemming komen over de aan te wijzen onafhankelijke derde, kan ieder der partijen een voorstel

¹ Dit document is opgesteld met ondersteuning van generatieve AI, onder menselijke controle en inhoudelijke eindverantwoordelijkheid

doen voor een mediator of branchedeskundige. Komen partijen ook dan niet tot overeenstemming, dan staat het de klager vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7.3 De onafhankelijke derde ontvangt het klachtdossier, hoort beide partijen en doet binnen zes (6) weken na aanwijzing een gemotiveerde uitspraak.

7.4 De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders overeenkomen.

7.5 De kosten van de onafhankelijke derde worden in beginsel gelijkmatig gedragen door Vertas en de klager, tenzij de onafhankelijke derde in zijn uitspraak anders bepaalt.

Artikel 8. Maatregelen na gegrondverklaring

8.1 Als de klacht gegrond wordt bevonden, hetzij in de minnelijke fase hetzij door de onafhankelijke derde, treft Vertas passende maatregelen om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

8.2 Als de klacht betrekking heeft op ingehuurd personeel dat onder de vlag van Vertas werkt, worden de maatregelen in overleg met de betreffende inhuurpartij getroffen.

8.3 De genomen maatregelen worden schriftelijk vastgelegd en aan de klager medegedeeld.

Artikel 9. Registratie en rapportage

9.1 Vertas houdt een klachtenregister bij waarin alle ontvangen klachten worden vastgelegd, inclusief de datum van ontvangst, de aard van de klacht, of deze betrekking heeft op eigen personeel of ingehuurd personeel, de wijze van afhandeling (minnelijk of via onafhankelijke derde), de datum van afhandeling en de uitkomst.

9.2 Het klachtenregister wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd om trends te signaleren en verbeteringen door te voeren.

9.3 Klachten en bijbehorende correspondentie worden gedurende vijf (5) jaar na afhandeling bewaard.

Artikel 10. Vertrouwelijkheid

10.1 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens van de klager worden verwerkt volgens het privacyreglement van Vertas en de AVG.

10.2 Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling ervan, waaronder een eventueel aangewezen onafhankelijke derde.

Artikel 11. Externe instanties

Onverminderd het bepaalde in deze klachtenregeling heeft de klager te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij:

- De Autoriteit Persoonsgegevens (voor klachten over de verwerking van persoonsgegevens): www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
- De bevoegde rechter te Utrecht.

Artikel 12. Slotbepalingen

12.1 Deze klachtenregeling treedt in werking per augustus 2026.

12.2 Vertas is gerechtigd deze klachtenregeling te wijzigen. Wijzigingen worden bekendgemaakt op www.vertas.nl.

12.3 Op deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing.

IJsselstein, augustus 2026

P.L. Prak, directeur

Bijlage: Stappenplan afwikkeling klachten

Dit stappenplan geeft een overzicht van het volledige proces van ontvangst tot afronding van een klacht bij Vertas B.V. Het proces kent twee fasen: eerst een minnelijke fase, en alleen als die niet slaagt een onafhankelijke beoordeling.

Ontvangst en registratie

Stap 1. Ontvangst van de klacht

De klacht wordt ontvangen via info@vertas.nl. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister met een uniek kenmerk, datum van ontvangst en de gegevens van de klager.

Stap 2. Ontvangstbevestiging (binnen 5 werkdagen)

De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst via info@vertas.nl, met daarin het unieke kenmerk van de klacht en een toelichting op de verdere procedure.

Stap 3. Volledigheidstoets

Vertas controleert of de klacht compleet is (naam, contactgegevens, datum, omschrijving, gewenst resultaat). Bij onvolledigheid wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen aan te vullen.

Stap 4. Ontvankelijkheidstoets

Vertas beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Niet-ontvankelijk zijn klachten die eerder zijn behandeld zonder nieuwe feiten, die ouder zijn dan 12 maanden, of die kennelijk ongegrond zijn. Bij niet-ontvankelijkheid ontvangt de klager een gemotiveerde afwijzing.

Fase 1: Minnelijke oplossing

Stap 5. Persoonlijk overleg (binnen 10 werkdagen na ontvangstbevestiging)

Vertas neemt contact op met de klager voor een persoonlijk gesprek (fysiek, telefonisch of via beeldbellen). In dit gesprek worden de klacht, de achtergrond en de wederzijdse verwachtingen besproken. Doel is om in openheid en in redelijkheid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.

Stap 6. Vastlegging minnelijke oplossing (binnen 4 weken na ontvangst)

Indien overeenstemming wordt bereikt, legt Vertas de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze ter bevestiging aan de klager. Na schriftelijke bevestiging door de klager wordt de klacht als afgehandeld geregistreerd in het klachtenregister. De procedure is hiermee afgerond.

Fase 2: Onafhankelijke beoordeling

Alleen indien fase 1 niet tot een oplossing leidt:

Stap 7. Gezamenlijke aanwijzing onafhankelijke derde (binnen 14 dagen)

Vertas en de klager wijzen gezamenlijk een onafhankelijke derde aan. Deze persoon mag niet eerder betrokken zijn geweest bij de opdracht waarop de klacht ziet. Als partijen niet binnen 14 dagen overeenstemming bereiken over de persoon, kan ieder der partijen een mediator of branchedeskundige voorstellen. Komt men ook dan niet tot overeenstemming, dan staat het de klager vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

Stap 8. Overdracht klachtdossier

Vertas stelt het volledige klachtdossier ter beschikking aan de onafhankelijke derde: de oorspronkelijke klacht, de correspondentie, het verslag van het minnelijke overleg en eventuele relevante projectdocumentatie.

Stap 9. Hoor en wederhoor

De onafhankelijke derde hoort beide partijen, al dan niet gezamenlijk, en kan zo nodig betrokken medewerkers (eigen personeel of ingehuurd personeel) horen.

Stap 10. Bindende uitspraak (binnen 6 weken na aanwijzing)

De onafhankelijke derde doet een gemotiveerde, schriftelijke uitspraak. De uitspraak is bindend, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders zijn overeengekomen. De uitspraak wordt aan beide partijen verzonden.

Afronding

Stap 11. Uitvoering maatregelen

Eventuele corrigerende of preventieve maatregelen worden uitgevoerd en gedocumenteerd. Als de klacht betrekking heeft op ingehuurd personeel, worden maatregelen in overleg met de inhuurpartij getroffen. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de genomen maatregelen.

Stap 12. Afsluiting en archivering

De klacht wordt afgesloten in het klachtenregister met vermelding van de uitkomst (minnelijke oplossing of uitspraak onafhankelijke derde), genomen maatregelen en datum van afsluiting. De klacht en alle bijbehorende correspondentie worden gedurende 5 jaar bewaard.

Stap 13. Jaarlijkse evaluatie

Alle klachten worden minimaal jaarlijks geëvalueerd. Trends, verbeterpunten en de effectiviteit van genomen maatregelen worden beoordeeld en waar nodig vertaald naar aanpassingen in de werkwijze van Vertas.

Vertas B.V.

info@vertas.nl | www.vertas.nl