

Klachtenprocedure VeerKrachtGroep

- 1 Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten (verder in dit document te noemen 'de klachtverantwoordelijke'). De klachtverantwoordelijke beheert het dossier waarop de klacht betrekking heeft
- 2 Een klachtdossier wordt geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - de NAW-gegevens van de klager;
 - de indieningsdatum van de klacht;
 - de naam van de klachtverantwoordelijke;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
 - de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
 - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
- 3 De klachtverantwoordelijke reageert naar de klager binnen vijf dagen hetzij inhoudelijk, hetzij met een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen vier weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
- 4 De klachtverantwoordelijke:
 - bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
 - wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
 - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
 - bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
 - neemt een standpunt in;
 - informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
 - legt het standpunt vast in het klachtdossier.
- 5 Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de door VeerKrachtGroep aangewezen onafhankelijke derde partij, te weten Mr. P.A. van Enkevort, erkend en geregistreerd MfN (NMI) mediator (Koninginnesingel 30a, Venray). Het oordeel van mr. Van Enkevort wordt door VeerKrachtGroep als bindend beschouwd.
- 6 De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van ten minste twee jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard. Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd. Jaarlijks worden klachten geanalyseerd, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.

Klachtenregeling VeerKrachtGroep

VeerKrachtGroep hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten gemaakt worden, en kunnen misverstanden ontstaan. Wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening, een van onze medewerkers of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering te laten weten met bevestiging van ontvangst. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en we zoeken graag met u naar een passende oplossing.

Definitie klacht

"Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de dienstverlener".

Afspraak

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost; wij verzoeken u daarom contact op te nemen via mail of telefonisch, met een omschrijving van het probleem. Vervolgens kunnen we, indien nodig, een afspraak maken om mogelijke oplossingen te bespreken.

Wanneer de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u contact opnemen met de medewerker klachtencommissie.

Schriftelijke procedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen, of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen via het bijgevoegde klachtenformulier. Dit formulier kunt u verzenden naar info@veerkrachtgroep.nl. Wij zullen binnen enkele dagen reageren op uw klacht, hetzij inhoudelijk, hetzij met het verzoek om nadere informatie. Doelstelling is om de klacht in elk geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en op de hoogte gehouden omtrent de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Soms lukt het niet om er samen uit te komen als er een klacht is. Dan kan het helpen om een onafhankelijke derde, een mediator, in te schakelen die u en de (medewerker van de) VKG kan helpen om tot een oplossing te komen. De VKG maakt in dat kader gebruik van de diensten van mr. P.A. van Enckevort, erkend en geregistreerd MfN (NMI) mediator. Dit houdt in dat de mediator onafhankelijk en neutraal is. Mr. P.A. Van Enckevort is als advocaat /mediator werkzaam bij Het Wetshuys Advocaten (www.hetwetshuys.nl). Een voordeel van mediation is dat er weer een gesprek op gang komt. Een ieder kan zijn verhaal doen en er wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing die voor alle betrokkenen bevredigend is. Mediation is toekomstgericht en verloopt snel. Stel dat mediation niet tot een bevredigende oplossing leidt voor alle betrokkenen dan geldt artikel 10 van de leveringsvoorwaarden van VeerKrachtGroep. Het oordeel van mr. Van Enckevort wordt door VeerKrachtGroep als bindend beschouwd.

Overige aspecten

Neemt u goede nota van Artikel 9 "Klachten" van onze Algemene Voorwaarden.

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het nodig zijn extern advies in te winnen bij een onafhankelijke instantie. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van)relevante stukken ter beschikking te stellen aan die deskundigen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een kans het recht te zetten. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze dienstverlening en dat wij ons uiterste best zullen doen om maatregelen te nemen om kans op herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Klachten formulier

Indien u een klacht heeft over VeerKrachtGroep, die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van het Dagelijks Bestuur.

VeerKrachtGroep / Dagelijks Bestuur
ECI 2
6041 MA ROERMOND

of per mail naar
info@veerkrachtgroep.nl

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam (persoonlijk)
Naam bedrijf (indien van toepassing)
Adres
Postcode/plaats
Telefoonnummer
Email-adres

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk weer ten geven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

--

Indien relevant: Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing of heeft u al een idee over de reactie die u van ons verwacht?

Gewenste oplossing/reactie:

--

Datum:/...../.....

Handtekening:

Heeft u al telefonisch contact gehad