



# Klachten procedure

versie 1.4  
juli 2016

**Hoofdvestiging**  
VWSC Nederland bv  
Postbus 10371  
3004 AJ Rotterdam

**Contact**  
010-2265389 (landelijk nummer)  
[info@vwsc.nl](mailto:info@vwsc.nl)



## **1. Inleiding**

VWSC Nederland bv staat in de relatie naar haar klanten voor heldere afspraken en een open en eerlijke communicatie. De aard van onze dienstverlening binnen de wereld van re-integratie, loopbaan en outplacement blijft altijd mensenwerk. Vanuit deze visie en benadering hecht VWSC Nederland bv aan zorgvuldigheid en een hoge mate van klanttevredenheid. Toch valt het nooit helemaal uit te sluiten dat een klant niet tevreden is over onze dienstverlening. Voor de borging van een goede klachtenafhandeling heeft VWSC Nederland bv een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure is uitsluitend van toepassing op die klachten, die voortkomen uit onze dienstverlening.

Eens per kwartaal bespreekt VWSC Nederland bv intern het aantal ontvangen, geregistreerde en afgehandelde klachten.

De klachtenprocedure is onderdeel van onze werkprocessen en heeft als doel een optimale klachtenafhandeling te kunnen garanderen.

## **2. Publicatie**

De klachtenprocedure staat gepubliceerd op de website van VWSC Nederland bv en is daarnaast separaat schriftelijk op te vragen door onze klanten en medewerkers.

## **3. Definities**

\* Klacht: "Een uitsluitend schriftelijke ingediende uiting, waarbij de indiener de uiting doet dat VWSC Nederland bv betrokken is bij het op niet de juiste wijze doen, dan wel het nalaten van acties in het kader van het begeleidingstraject, die betrekking hebben op de technisch of inhoudelijke uitvoering van het traject dan wel gedragingen op niet-correcte wijze richting de betrokken persoon of personen" .

\* Indiener: degene die de klacht schriftelijk indient.

\* Klachten coördinator; aangewezen persoon binnen die zich binnen VWSC Nederland bv bezighoudt met de klachtafhandeling dit geldt voor registratie en beheer.

\* Directie: de directeur van VWSC Nederland bv

### **Hoofdvestiging**

VWSC Nederland bv  
Postbus 10371  
3004 AJ Rotterdam

### **Contact**

010-2265389 (landelijk nummer)  
[info@vwsc.nl](mailto:info@vwsc.nl)



#### **4. Indienen klachten**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en worden verstuurd naar:  
VWSC Nederland bv t.a.v. de Directie;  
Postbus 10371 3004 AJ Rotterdam  
Of per e-mail: [info@vwsc.nl](mailto:info@vwsc.nl)

#### **5. Termijn**

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 2 maanden na het moment van handelen of nalaten van VWSC Nederland bv, dan wel vanaf het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

#### **6. Procedure**

##### **6.1 Coördinatie klachtenafhandeling;**

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de klachtencoördinator binnen VWSC Nederland bv

##### **6.2 Termijn registratie & afhandeling;**

a. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure geïnformeerd.

b. Indien de klacht betrekking heeft op de directie van VWSC Nederland bv zelf, en in de hoedanigheid van uitvoerder van het begeleidingstraject, neemt de coördinator van VWSC Nederland bv de behandeling van de klachtenprocedure over en zal de procedure samen met een interne partner overnemen.

c. Indiener ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht van de directie van VWSC Nederland bv schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht wordt verzonden.

d. Is de klacht niet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld. Indien nader onderzoek nodig is VWSC Nederland bv, dan kan VWSC Nederland bv gemotiveerd aangeven wat nodig is om alsnog te komen tot een bevredigende klachtenafhandeling.

e. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener bericht na uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht.

#### **Hoofdvestiging**

VWSC Nederland bv  
Postbus 10371  
3004 AJ Rotterdam

#### **Contact**

010-2265389 (landelijk nummer)  
[info@vwsc.nl](mailto:info@vwsc.nl)



### 6.3 Beroep

Is de indiener niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar beroep vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van VWSC Nederland bv. De coördinator handelt het beroep binnen zes weken nadat dit aan hem/haar is voorgelegd af. Indien nader onderzoek nodig is, kan VWSC Nederland bv gemotiveerd aangeven welke termijn er nodig is om de klacht alsnog af te handelen.

**Hoofdvestiging**  
VWSC Nederland bv  
Postbus 10371  
3004 AJ Rotterdam

**Contact**  
010-2265389 (landelijk nummer)  
[info@vwsc.nl](mailto:info@vwsc.nl)