



Klachtenprocedure

versie 1.5
januari 2021

Hoofdvestiging
VWSC Nederland bv
Overschieeseweg 10 L
3044 EE Rotterdam

Contact
010-2265389 (landelijk nummer)
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, medewerkers en kandidaten.

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 die zich binnen VWSC Nederland bv bezighoudt met de klachtafhandeling.
- Directie: De directeur van VWSC Nederland bv.

Hoofdvestiging

VWSC Nederland bv
Overschieeseweg 10 L
3044 EE Rotterdam

Contact

010-2265389 (landelijk nummer)
info@vwsc.nl



4. Indienen klachten

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend, t.a.v. klachtencoördinator, naar: 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 per e-mail aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij over het verdere verloop van de procedure geïnformeerd.

b. Aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht, alsmede van de daarbij meegezonden stukken, toegezonden.

c. Indiener ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator per e-mail bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht over de uitkomst wordt verzonden.

d. Een afschrift van de uitkomst wordt verstrekt aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

e. De klachtencoördinator zal de klacht binnen uiterlijk 6 weken na ontvangst afhandelen.

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

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

Hoofdvestiging

VWSC Nederland bv
Overschieeseweg 10 L
3044 EE Rotterdam

Contact

010-2265389 (landelijk nummer)
info@vwsc.nl



6.3 Beroep:

Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij binnen zes weken schriftelijk beroep voorleggen aan de directie van VWSC Nederland bv. De directie handelt het beroep binnen zes weken nadat dit 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
Overschieeseweg 10 L
3044 EE Rotterdam

Contact

010-2265389 (landelijk nummer)
info@vwsc.nl