

Klachtenprocedure Vitality-works

1 december 2020

Wij vinden het van groot belang dat al onze klanten en opdrachtgevers tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn willen wij dat graag van u vernemen.

Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van uw signaal. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede;
- Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de training, coaching en begeleiding van Vitality-works.

Procedure

- Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u dit bespreekbaar maken met ons. U kunt hiervoor telefonisch contact opnemen met de medewerker van ons bedrijf waar u contact mee hebt.
- Ook kunt u uw ongenoegen schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Vitality-works via info@veaverhoeven.nl. Wij zullen uw klacht zo snel mogelijk of in ieder geval binnen 1 werkweek oplossen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Wij zullen indien nodig u vervolgens in contact brengen met de onafhankelijke klachtencommissie van Vitality-works.
- De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De directie, dan wel de klachtencommissie beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- De klacht wordt in de afronding schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Mocht de termijn van 4 weken niet gehaald worden, dan zal de klager hiervan binnen vier weken op de hoogte worden gesteld en worden geïnformeerd over de verwachte reactietermijn.
- Wij zullen het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie en eventuele consequenties zo snel mogelijk of in ieder geval binnen een week afhandelen. De uitspraak van de onafhankelijke derden zijn voor ons bindend.
- Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.