

### Informatie over de klachtenprocedure

Klanten worden via verschillende wegen op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure:

- Via de website
- Via persoonlijk contact

Medewerkers worden op verschillende manieren op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure:

- Tijdens de inwerkperiode
- Via de arbeidsvoorwaarden en gedragsregels
- Via intranet

### Wat is een klacht?

“Een klacht is een uiting van ongenoegen aangaande een product of een dienst. Een uiting van ongenoegen is een door de indiener veronderstelde tekortkoming van een product of een dienst”.

### Informele klachtenprocedure

VAPRO wil haar klanten en medewerkers serieus nemen en correct behandelen. Meestal kan een probleem al uit de wereld worden geholpen door een goed gesprek of door een goede uitleg.

VAPRO wil bij voorkeur eerst een informele fase in de klachtenprocedure. Het doel van deze informele fase is om het probleem op te lossen voordat de formele klachtenprocedure in werking treedt. Een onafhankelijke functionaris van binnen of buiten VAPRO kan door een goed gesprek met de betrokkenen een poging doen om in een conflict te bemiddelen. Partijen bij elkaar brengen door een neutrale derde kan niet alleen veel problemen oplossen, maar ook formele klachten voorkomen.

Als er geen oplossing gevonden wordt in deze informele fase, dan wordt overgegaan naar onderstaande formele procedure.

### Formele klachtenprocedure

1. Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden ter attentie van de manager Kwaliteit. Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:
  - Per mail via [info@vapro.nl](mailto:info@vapro.nl)
  - Per brief (Loire 150, 2491 AK te Den Haag)
2. Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
  - De naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de indiener
  - De naam van het product en/of de dienst, waarover de klacht wordt ingediend
  - De datum van indiening van de klacht
  - Een omschrijving van de klacht
  - Een motivering van de klacht
3. Binnen drie werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging van de manager Kwaliteit. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.
4. De manager Kwaliteit registreert de klacht en bepaalt welke onafhankelijke bevoegde persoon de klacht gaat afhandelen. De manager Kwaliteit stuurt de klacht door naar de onafhankelijke bevoegde persoon.

5. De onafhankelijke bevoegde persoon beoordeelt in overleg met de manager Kwaliteit of de klacht gegrond is en onderneemt de nodige acties voor de verdere afhandeling. Indien van toepassing wordt contact opgenomen met de indiener zodat hij/zij de klacht verder kan toelichten.
6. Uiterlijk binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht neemt de onafhankelijke bevoegde persoon contact op met de indiener van de klacht. Hierbij wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling van de klacht verloopt.
7. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de verdere afhandeling.
8. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is afgehandeld, kan de indiener schriftelijk bezwaar maken tegen de afhandeling van de klacht. Dit bezwaar dient binnen tien werkdagen na de bekendmaking van de afhandeling te worden ingediend.
9. Het bezwaarschrift wordt afgehandeld door de interne geschillencommissie bestaande uit drie onafhankelijke beoordelaars. Zij zijn benoemd door de manager Kwaliteit op basis van hun onafhankelijkheid en deskundigheid en hebben geen binding met de desbetreffende afdeling waarop het bezwaarschrift van toepassing is.
10. Er wordt naar gestreefd om het bezwaarschrift binnen één maand af te handelen.
11. De indiener ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de afhandeling van het bezwaarschrift.
12. Wanneer het bezwaarschrift niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, kan in beroep worden gegaan bij de Geschillencommissie gevestigd te Den Haag. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.
13. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief geweest zijn.