



elektro en kunststof

Versie: V20230815
Onderwerp: Klachtenprocedure VBV

Klachtenprocedure VBV

Inleiding

VBV hecht waarde aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening, een product of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met uw contactpersoon binnen VBV.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

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. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd of u van onze website kunt downloaden; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden onder vermelding van klacht. Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: een medewerker van VBV zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om te proberen tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal een medewerker in ieder geval binnen twee weken de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Uw klacht wordt binnen twee maanden afgehandeld. De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk met u gecommuniceerd. Gedurende het proces proberen wij u zo goed mogelijk op de hoogte te houden.

Overige aspecten klachtenregeling

Wij leggen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht vast. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.



elektro en kunststof

Klachtenformulier VBV

Indien u een klacht heeft over VBV die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en dit naar klantenservice@vbv.nl te mailen.

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

(Bedrijfs)naam:	Adres:
Contactpersoon :	Postcode/plaats:
Telefoonnummer:	E-mailadres:

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: 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: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou die dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uitgekomen?

Datum:

Handtekening:
