

## Klachtenprotocol

### **U heeft een klacht.**

Wij streven natuurlijk naar een zo groot mogelijke tevredenheid van onze klanten, opdrachtgevers en samenwerkingspartners en doen daartoe ons uiterste best om fouten te voorkomen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienst of over het contact met een van onze medewerkers, dan verzoeken wij u dit kenbaar te maken. U geeft ons zo de gelegenheid uw ontevredenheid op te lossen. Daarnaast geeft uw feedback ons de kans om onze werkwijze zo optimaal mogelijk te houden.

### **Eerste stap - mondelinge klacht.**

Mocht u ontevreden zijn over een gesprek met één van onze medewerkers, vragen wij u om in eerste instantie dit zelf bespreekbaar te maken met de betreffende medewerker en uw ongenoegen te uiten. Waarschijnlijk zal een gesprek al enige duidelijkheid verschaffen en mogelijk resulteren in een oplossing. Indien u er niet samen uitkomt of u vindt het niet wenselijk om zelf contact op te nemen met de betreffende medewerker, kunt u uw klacht schriftelijk toelichten.

### **Tweede stap - schriftelijke klacht.**

U komt er niet zelf uit met de medewerker of de klacht heeft geen betrekking op een bepaald persoon, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen per post of per mail. Vermeldt hierin de volgende zaken:

- Naam, adres en telefoonnummer
- Datum van ontstaan van de klacht
- Naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht en/of
- Locatie, omstandigheid van de klacht
- Uitgebreide omschrijving van de klacht

### **Waar kan ik mijn klacht indienen?**

U kunt uw klachten richten aan:

ViaNeo  
Onderwerp; Klacht  
info@vianeo.nl

### **Derde stap – afwikkelingsprocedure.**

Iedere schriftelijk ontvangen klacht wordt door ons schriftelijk bevestigd. Op schrift gestelde klachten, mits ingediend volgens dit protocol, worden intern geregistreerd en gedocumenteerd. De voortgang en afwikkeling van de klacht wordt in een per klacht aangemaakt dossier bijgehouden.

De klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 14 dagen te behandelen. Uw klacht wordt bekeken en besproken met eventuele betrokkenen. Indien nodig wordt u uitgenodigd voor een gesprek of nemen wij contact met u op om nog het een en ander toe te lichten. Afhankelijk van de situatie en de klacht wordt uw klacht in overleg afgehandeld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet direct betrokken is geweest van de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft. Dit om de onafhankelijkheid van de afhandeling te garanderen.

Uw klacht zal uiterlijk binnen 6 weken afgehandeld zijn. Wanneer dit redelijkerwijs niet haalbaar is zal deze termijn indien nodig en na overleg verlengd worden met 4 weken. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het klachtenonderzoek evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden.

### **Externe klachtencommissie**

Mocht u de externe klachtencommissie willen benaderen, dan horen we dat graag zodat we u van de juiste contactgegevens kunnen voorzien.

Dit klachtenprotocol is voor alle cliënten van ViaNeo toegankelijk. Alle betrokken medewerkers van ViaNeo verklaren dat zij op de hoogte zijn van het bestaan van dit klachtenprotocol en de inhoud daarvan. Door ondertekening van hun contract hebben medewerkers van ViaNeo zich geconformeerd aan de in dit protocol beschreven wijze van klachtenafhandeling.

Klachtenprotocol – ViaNeo – [www.vianeo.nl](http://www.vianeo.nl)